

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ WRAZ Z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI

## § 1 Postanowienia Ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 poz.1204) Łukasz Żak, występujący pod nazwą handlową Eurohermes, prowadzący działalność gospodarczą z siedzibą Sonnensiedlung 10, 02899 Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen (Niemcy), numer podatkowy 208/291/00887, MwSt ID: DE301548090, wpisany do rejestru przedsiębiorców Gminy Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen, adresie e-mail [info@eurohermes.eu](mailto:info@eurohermes.eu), ustala niniejszym regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Niniejszy regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 4) politykę prywatności;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.

## § 2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu zawarte w niniejszym § 2 terminy będą miały znaczenie podane poniżej:

Eurohermes - Łukasz Żak, prowadzący indywidualną działalność gospodarczą z siedzibą Sonnensiedlung 10, 02899 Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen (Niemcy), numer podatkowy 208/291/00887, MwSt ID: DE301548090, wpisany do rejestru przedsiębiorców Gminy Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen, adres e-mail [info@eurohermes.eu](mailto:info@eurohermes.eu);

informacja handlowa - każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do wypromowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej zawód, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia wymagań określonych w odrębnych ustawach, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach nie służącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi;

Klient - Usługobiorca, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która dokonała skutecznej rejestracji w Serwisie lub której zostały udostępnione aktywne dane do logowania i składania zleceń ;

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z Eurohermes jako przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Konto Klienta - miejsce udostępnione na serwerze, utworzone w wyniku rejestracji Klienta w Serwisie, pozwalające na zawieranie przez Klienta z Eurohermes umów których przedmiotem są Usługi Przesyłki. Umożliwia ono również podgląd złożonych Zleceń, reklamacji zapoznanie się z regulaminami ;

Odbiorca przesyłki - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, do której w związku z zamówieniem Usługi Przesyłki przez Klienta adresowana jest Przesyłka, upoważniona przez Klienta do odbioru Przesyłki;

Operator logistyczny - przedsiębiorca stale i zawodowo trudniący się przewozem rzeczy w transporcie krajowym i międzynarodowym świadczący usługi przewozowe i pocztowe lub spedycyjne, których zlecenie następuje za pomocą Serwisu. Operatorami są:

- DHL Paket GmbH z siedzibą Sträßchensweg 10, 53113 Bonn, Handlowy Rejestr Sądowy : Bonn HRB 19565, USt-IdNr.: DE 813312787 (zwane dalej: DHL DE);
- Deutsche Post AG z siedzibą Charles-de-Gaulle-Straße 20, 53113 Bonn, Handlowy Rejestr Sądowy : Bonn HRB 6792, USt-IdNr.: DE 169838187 (zwane dalej Deutsche Post)
- General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG z siedzibą : GLS Germany-Straße 1 - 7 DE-36286 Neuenstein, Handlowy Rejestr Sądowy: Bad Hersfeld HRA 863, USt-IdNr.: DE 812802911 (zwane dalej: GLS DE)
- B2C Europe B.V. z siedzibą Zuiderzeelaan 80 Weesp, 1382 JW, Holandia (zwane dalej: B2C Europe)
- DPD Polska Sp. z o. o. (Dynamic Parcel Distribution) z siedzibą w Warszawie, 02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000028368, NIP: 526-020-41-10, Regon 012026421, kapitał zakładowy 228.604.000 zł (zwane dalej: DPD PL),
- UPS Polska Sp. z o. o. (United Parcel Service) z siedzibą w Warszawie, 01-222 Warszawa, ul. Prądzyńskiego 1/3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000036680, NIP: 522-10-04-200, Regon 0771280, kapitał zakładowy 5.027.000 zł, (zwane dalej: UPS PL),
- FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00- 526 Warszawa, ul. Krucza 16/22, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000037973, numer NIP 526-10-05-306, numer REGON 010612250, kapitał zakładowy 1.000.000 zł, (zwana dalej: FedEx PL),
- DHL Express (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02- 823), przy ul. Osmańskiej 2 wpisana 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 0000047237, REGON 012005407, NIP 5270022391, kapitał zakładowy 21.892.500 zł (zwana dalej: DHL PL),
- General Logistics Systems Poland Sp. z o.o., z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki 62-052, przy ul. Tęczowej 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII KRS pod numerem 0000005009, nr NIP 7851561831, o kapitale zakładowym w wysokości 16.311.638 zł (zwana dalej GLS PL);

Prawo pocztowe - Ustawa z dnia 12 czerwca 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz.1529);

Prawo przewozowe - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. 2012, poz. 1173 ze zm.);

Przesyłka - Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi Przesyłki;

Przesyłka kurierska - przesyłka rejestrowana zawierająca korespondencję lub paczka pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, przyjmowana, sortowana, przemieszczania i doręczana w sposób łącznie zapewniający:

- a) bezpośredni odbiór przesyłki od nadawcy,
- b) śledzenie przesyłki od momentu nadania do doręczenia,
- c) doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie Eurohermes lub umową zawartą z Klientem,
- d) doręczenie przesyłki bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
- e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki w formie pisemnej lub elektronicznej;

Przesyłka towarowa - Rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego, Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego;

Przesyłka pocztowa - rzecz opatrzoną oznaczeniem Odbiorcy i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez Eurohermes w celu przemieszczenia i doręczenia Odbiorcy;

Regulamin - oznacza niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi jego zmianami;

Regulamin Eurohermes - oznacza „Regulamin usług pocztowych Eurohermes” oraz „Regulamin świadczenia usług Eurohermes dla przedsiębiorców”;

Regulamin Operatora logistycznego - właściwy dla poszczególnych Operatorów logistycznych regulamin dostępny pod adresem: <https://www.dhl.de> dla DHL DE, <https://gls-group.eu/AT/de/home> dla GLS DE, <https://www.deutschepost.de/de.html> dla Deutsche Post, <https://www.b2ceurope.eu> dla B2C Europe, <https://www.dpd.com.pl/> dla DPD PL <http://www.ups.com/> dla UPS PL, <http://geis.pl/>, <http://fedex.com/pl> dla FedEx PL, <http://dhl.pl/> dla DHL PL, <https://gls-group.eu/PL/pl/home>, dla GLS PL,

RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

Serwis - oznacza system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem [www.dodajpaczke.eu](http://www.dodajpaczke.eu) stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami;

Serwis API - oznacza dostęp do usług operatorów logistycznych za pośrednictwem API Eurohermes (interfejs programistyczny aplikacji serwisu [dodajpaczke.eu](http://www.dodajpaczke.eu), dostępny na stronie [api.dodajpaczke.eu](http://api.dodajpaczke.eu)) lub za pośrednictwem serwisów informatycznych

Serwis Bezpośredni Operatora Logistycznego - oznacza system stron www lub narzędzi informatycznych umożliwiających generowania listów przewozowych oraz etykiet nadawczych dla usług przewozowych i pocztowych Operatorów Logistycznych na podstawie danych dostępowych Eurohermes

Strony - Usługodawca (nazywany także Zleceniobiorcą) i Usługobiorca (nazywany także Zleceniodawcą)

Świadczenie usługi drogą elektroniczną - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – prawo telekomunikacyjne;

Umowa o współpracy - pisemna umowa zawierana pomiędzy Klientem a Eurohermes regulująca zasady świadczenia Usług oraz Usług przesyłki na rzecz Klienta na zasadzie płatności postpaid;

Usługi - usługi świadczone drogą elektroniczną przez Eurohermes opisane w §3 Regulaminu;

Usługa (Usługi) przesyłki - Usługa pocztowa lub Usługa przewozowa;

Usługa pocztowa - usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek na podstawie Prawa pocztowego realizowana przez Eurohermes przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego na podstawie Regulaminu Eurohermes, zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;

Usługa przewozowa - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczeniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi na podstawie Prawa pocztowego realizowana przez Eurohermes przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego na podstawie Regulaminu Eurohermes zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;

Usługobiorca - podmiot, korzystający z Serwisu, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;

Usługodawca - Łukasz Żak, prowadzący indywidualną działalność gospodarczą z siedzibą Sonnensiedlung 10, 02899 Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen (Niemcy), numer podatkowy 208/291/00887, MwSt ID: DE301548090, wpisany do rejestru przedsiębiorców Gminy Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen występujący pod nazwą handlową Eurohermes ;

Zlecenie - Zamówienie wykonania Usługi przesyłki zlecone poprzez skutecznie wypełniony formularz w Serwisie, zakończony wygenerowaniem listu przewozowego, potrzebnego do prawidłowego wykonania usługi Operatora logistycznego dostępnej w Serwisie;

### § 3 Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Eurohermes jako Usługodawca świadczy drogą elektroniczną w szczególności następujące usługi:

1) usługi informacyjne – polegające na udostępnianiu na indywidualne żądanie Usługobiorcy informacji umieszczonych w ramach Serwisu poprzez wyświetlenie strony o określonym adresie URL, zawierającej indywidualnie żądane przez Usługobiorcę dane informacyjne,

2) usługi komunikacyjne – polegające na umożliwieniu Stronom komunikowania się, w szczególności na indywidualne żądanie Usługobiorcy umożliwiają kontakt z odpowiednim działem Usługodawcy, składanie reklamacji, a także przesyłanie przez Usługodawcę Usługobiorcy informacji handlowych i marketingowych drogą elektroniczną,

3) usługi umożliwiające Usługobiorcy, będącemu Klientem zawarcie przy pomocy funkcjonalności Serwisu umowy Usługi pocztowej lub Usługi przewozu (której przedmiotem jest Usługa przesyłki), dokonywanie płatności za Usługę przesyłki, śledzenie realizacji umowy Usługi przesyłki.

2. Usługi z ust. 1 są świadczone przy wykorzystaniu Serwisu.

### § 4 Warunki świadczenia Usług

1. Eurohermes świadczy Usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z Serwisu jest uprzednie zapoznanie się i zaakceptowanie warunków niniejszego Regulaminu. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

3. Warunkiem korzystania z Usług, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 jest również uprzednie zapoznanie się i zaakceptowanie warunków świadczenia usług pocztowych i przewozowych określonych w Regulaminach Eurohermes, aktualnego Cennika i Regulaminu wybranego Operatora logistycznego. Szczegółowe zasady korzystania z Usług, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 Strony mogą uregulować odrębnie w Umowie o współpracy.

4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Eurohermes następujących treści:

1) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Eurohermes lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,

2) niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,

3) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające czyjąkolwiek godność.

5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Eurohermes ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
6. Eurohermes nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Eurohermes.
7. Niezależnie od powyższego Eurohermes ma prawo zaprzestać świadczenia Usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niej przez dostawcę Internetu lub inny uprawniony podmiot.
8. Eurohermes zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.
9. Ze względów bezpieczeństwa Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania połączenia z Usługobiorcą po upływie nie krótszym niż 2 minuty od chwili dokonania przez Usługobiorcę ostatniej czynności.
10. W celu prawidłowego korzystania z Usług Usługobiorca powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania:
  - 1) najnowszą dostępną wersją przeglądarki internetowej Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Opera lub Safari;
  - 2) monitor o rozdzielczości 1280x720 px;
  - 3) włączona obsługa Cookies i Java Script.
11. W razie korzystania przez Usługobiorcę ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 10, Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania aplikacji i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.
12. Świadczenie przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną wymienionych w §3 ust. 1 jest nieodpłatne.

#### § 5 Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Strony umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Rozpoczęcie korzystania przez Usługobiorcę z Serwisu Eurohermes jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 1 i 2 bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
3. Rozpoczęcie korzystania z Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 jest możliwe wyłącznie po dokonaniu rejestracji zgodnie z § 6 niniejszego Regulaminu. Umowy o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 zawierane są w chwili aktywacji Konta Klienta w Serwisie. Strony w Umowie o współpracy mogą określić odrębne zasady zawierania Umów o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3.
4. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku opuszczenia przez Usługobiorcę Serwisu, umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 1 i 2 rozwiązują się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń Stron. W przypadku Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 każda ze stron może rozwiązać umowę świadczenia tych Usług na zasadach przewidzianych w ust. 5 i 6 poniżej.
5. W przypadku Klientów, którzy zawarli z Eurohermes Umowę o współpracy, rozwiązania umowy o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 może dokonać każda ze Stron w drodze pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w zawartej przez nie Umowie o współpracy.
6. Klienci, którzy nie zawarli z Eurohermes Umowy o współpracy, mogą rozwiązać umowę na świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 w każdym momencie, bez okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie Eurohermes oświadczenia o woli likwidacji Konta Klienta w Serwisie. Eurohermes może z kolei umowę o świadczeniu Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3

wypowiedzieć z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Z chwilą wygaśnięcia umowy, Klient traci dostęp do Konta Klienta, zaś wszystkie dane wprowadzone do niego mogą ulec wykasowaniu.

7. Wypowiedzenia z ust. 5-6 nie rozwiązują zawartych za pomocą Serwisu umów, których przedmiotem są Usługi pocztowe i Usługi przewozowe.

8. Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy usług świadczonych drogą elektroniczną bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, konieczne jest:

1) w przypadku Usługobiorcy niebędącego Klientem zamknięcie strony Serwisu.

2) w przypadku Usługobiorcy będącego Klientem - Klient przesyła jednoznaczną informację o odstąpieniu na adres w Polsce (Eurohermes Sp. z o.o. , Żytnia 8, 41-205 Sosnowiec) lub drogą mailową na adres: info@eurohermes.eu o przykładowej treści: „Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia usług elektronicznych; Data zawarcia umowy; Imię i nazwisko konsumenta; Adres konsumenta; Data; Podpis (wymagany tylko w przypadku korespondencji pocztą)”. Jednocześnie Klient może zażądać zwrotu należności z tytułu zawartej umowy.

9. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Usługobiorca wysłał informację o odstąpieniu przed upływem terminu wskazanego powyżej. Po jej otrzymaniu Eurohermes niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy pocztą elektroniczną na adres e- mail wskazany podczas rejestracji Klienta. Załącznikami do Regulaminu jest Informacja dotycząca korzystania z prawa odstąpienia do umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

10. Zgodnie z art. 38 pkt. 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r. poz. 827) prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w Serwisie zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Eurohermes o utracie prawa odstąpienia od umowy.

11. Skutki odstąpienia od umowy: w przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Usługobiorca otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej umowy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Eurohermes został poinformowany o odstąpieniu od umowy i wskazaniu sposobu zwrotu należności.

## § 6 Rejestracja w Serwisie

Usługobiorca, aby zostać Klientem musi zostać zarejestrowany w Serwisie.

Zarejestrowanie w Serwisie jest dokonywane przez pracownika Eurohermes na podstawie podpisanej umowy o współpracy.

Po otrzymaniu i pozytywnej weryfikacji danych Klienta przez Eurohermes następuje założenie Konta Klienta i przesłanie loginu oraz hasła na adres mail wskazany przez Klienta w umowie.

Zarejestrowanie w Serwisie jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta niniejszego Regulaminu oraz warunków Regulaminu Eurohermes. Akceptacja następuje poprzez wypełnienie pól z oświadczeniem o akceptacji niniejszego Regulaminu i Regulaminu Eurohermes.

W trakcie rejestracji Usługobiorca jest także informowany, iż przetwarzanie jego danych jest niezbędne do wykonania umowy, którą stroną jest Usługobiorca (w tym do założenia Konta Klienta, realizacji umów zawartych przy pomocy Serwisu, w szczególności umów dotyczących Przesyłek). Usługobiorca może także wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Eurohermes w celach marketingowych i reklamowych w ramach usług świadczonych przez Eurohermes – zgoda ta jest dobrowolna.

4b. Wyrażanie zgód z ust 4 i ust. 4a zd. 2 oraz potwierdzanie otrzymania informacji z ust. 4a zd. 1 następuje poprzez wypełnienie (zaznaczenie) pól z odpowiednimi oświadczeniami.

5. Każdorazowe zalogowanie się do Serwisu jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta warunków świadczenia Usługi Przesyłki określonych w Regulaminie Eurohermes.

6. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi akceptację przez Klienta zawartej w nim polityki prywatności Eurohermes i zasad przetwarzania danych osobowych przez Eurohermes.

7. Klient jest zobowiązany do należytego przechowywania loginu i hasła do Konta Klienta, w tym w szczególności do:

1) przechowywania loginu i hasła do Konta Klienta w sposób uniemożliwiający automatyczne zalogowanie,

2) nieudostępniania loginu i hasła do Konta Klienta jakimkolwiek osobom trzecim,

3) natychmiastowego informowania Eurohermes o potrzebie blokady Konta Klienta w sytuacji, gdy Klient poweźmie uzasadnioną, choćby w minimalnym stopniu, wątpliwość co do znajomości jego loginu i hasła przez jakąkolwiek osobę trzecią.

8. Eurohermes zastrzega sobie prawo do jednostronnej odmowy aktywacji Konta Klienta bez podawania przyczyn oraz prawo do jednostronnej dezaktywacji lub zablokowania Konta Klienta, w przypadku naruszenia przez Klienta przepisów prawa lub postanowień Regulaminu.

9. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności w tym w szczególności transakcje, wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do uwierzytelnienia Klienta w Serwisie.

10. Wszelkie Usługi i Usługi Przesyłki zlecone po zalogowaniu unikatowym loginem i hasłem uważa się za zamówione przez Klienta.

11. Eurohermes ma prawo do zablokowania lub usunięcia konta zarejestrowanego Klienta, z ważnej przyczyny uzasadnionej naruszeniem przez Klienta przepisów prawa oraz zasad opisanych w niniejszym Regulaminie, jak również z powodu podejmowania przez Klienta działań narażających Eurohermes na szkodę.

12. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji Usługi generowane oraz udostępniane są Klientowi w formie elektronicznej do wydruku w Serwisie.

13. Do Zlecenia złożonego przez Klienta stosują się postanowienia Regulaminu Eurohermes, Cennika, Regulaminu ŚUDEiPP oraz Regulaminu Operatora logistycznego wybranego przez Klienta do realizacji usługi pocztowej lub przewozowej, obowiązujących w momencie złożenia Zlecenia.

#### § 7 Umowy dotyczące Usług Przesyłki

1. Za pośrednictwem Serwisu, Serwisu API lub Serwisu Bezpośredniego Operatora Logistycznego, Eurohermes umożliwia Klientowi zawarcie umowy na wykonanie Usługi Przesyłki, poprzez wypełnienia Zlecenia.

2. Złożenie Zlecenia przez Klienta jest uzależnione od uprzedniego zapoznania się i zaakceptowania aktualnego Cennika oraz warunków świadczenia Usług Przesyłki określonych w Regulaminie Eurohermes. Dodatkowo przed rozpoczęciem zlecenia Usługi Przesyłki Klient ma obowiązek zapoznać się z Regulaminem wybranego przez Klienta Operatora logistycznego przy pomocy którego zostanie wykonana Usługa Przesyłki.

#### § 8 Polityka prywatności

Najważniejsze dla nas jest Twoje bezpieczeństwo i satysfakcja. Chcemy, abyś wiedział jak chronimy i wykorzystujemy i Twoje dane (w szczególności dane osobowe) i dane innych Usługobiorców, korzystających z naszego Serwisu [www.dodajpaczke.eu](http://www.dodajpaczke.eu). Chcemy Cię także ostrzec przez zagrożeniami, jakie czyhają w Internecie i jak im zapobiegać. Zapoznaj się z naszą poniższą Polityką Prywatności. W razie wątpliwości dzwoń (+48 881 952 209) lub pisz ([info@eurohermes.eu](mailto:info@eurohermes.eu)). Chętnie odpowiemy na wszystkie Twoje pytania.

#### § 9 Przetwarzanie danych osobowych

1. Na początek pragniemy przybliżyć Ci informacje, których podania wymaga od nas art. 13 RODO. Znajdziesz je poniżej:

2. Kim jesteśmy? – Łukasz Żak, występujący pod nazwą handlową Eurohermes, prowadzący działalność gospodarczą z siedzibą Sonnensiedlung 10, 02899 Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen (Niemcy), numer podatkowy 208/291/00887, MwSt ID: DE301548090, wpisany do rejestru przedsiębiorców Gminy Schoenau-Berzdorf auf dem Eigen, adresie e-mail [info@eurohermes.eu](mailto:info@eurohermes.eu) Możesz się z nami skontaktować pod numerem telefonu +48 881 952 209, e-mailem:

[info@eurohermes.eu](mailto:info@eurohermes.eu) lub pisząc na nasz adres korespondencyjny w Polsce: Eurohermes Sp. z o.o. , Żytnia 8, 41-205 Sosnowiec. To my zbieramy Twoje dane i jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych.

3. Przetwarzamy dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami (w tym ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych) oraz z zachowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, spełniających wymogi polskiego prawa.

4. Mamy inspektora ochrony danych – dane kontaktowe do niego: Eurohermes Sp. z o.o. , Żytnia 8, 41-205 Sosnowiec

5. Jakie dane osobowe zbieramy? - zbieramy takie dane osobowe jak:

- 1) imię i nazwisko;
- 2) adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres odbioru, adres dostawy;
- 3) numer NIP;
- 4) numer telefonu;
- 5) adres e-mail;
- 6) numer rachunku bankowego.

6. Kiedy je zbieramy? - Twoje dane osobowe jako Usługobiorcy/Klienta, zbieramy gdy korzystasz z naszego Serwisu, np. podczas:

- 1) rejestracji w Serwisie w trakcie zakładania Konta Klienta;
- 2) weryfikacji i identyfikacji Ciebie, jak i innych Klientów (np. podczas logowania);
- 3) zawierania umów o świadczenie Usług i Usług przewozowych;
- 4) realizacji zawartych umów o świadczenie usług z pkt 3 powyżej;
- 5) korzystania z funkcjonalności Serwisu.

7. Dlaczego zbieramy dane? – zbieramy dane, aby wykorzystać je do następujących celów:

- 1) korzystania z funkcjonalności Serwisu (w tym zalogowania się do niego);
- 2) zawierania i realizowania umów o świadczenie Usług i Usług przewozowych, które zawierasz przy pomocy Serwisu;
- 3) przesyłania informacji o zmianie warunków świadczenia usług z pkt 2 powyżej, w szczególności o zmianie cennika i Regulaminów;
- 4) obsługi należności i roszczeń związanych z zawartymi umowami, w tym prowadzenie procesu reklamacyjnego i windykacyjnego;
- 5) przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną – jeśli wyrazisz na to odrębną zgodę;
- 6) prowadzenie korespondencji z Tobą i innymi Usługobiorcami;
- 7) informowania o promocjach;
- 8) prowadzenia konkursów;
- 9) sporządzania dokumentacji księgowej, w tym wystawiania faktur;
- 10) sporządzania dokumentacji zawieranych umów;
- 11) przeprowadzania ankiet mających na celu udoskonalanie Serwisu;
- 12) badania poziomu satysfakcji;
- 13) badań statystycznych;
- 14) celów archiwalnych;
- 15) realizacji innych obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

8. Na jakiej podstawie prawnej przetwarzamy dane? Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Twoich i innych Usługobiorców jest:

- 1) art. 6 ust. 1 lit. a) RODO - w przypadku wyrażenia przez Ciebie zgody na otrzymywanie informacji handlowych;
- 2) art. 6 ust. 1 lit. b) RODO - w sytuacji, gdy przetwarzanie Twoich danych jest niezbędne do wykonania umowy, której jesteś stroną, lub do podjęcia działań na Twoje żądanie, przed zawarciem umowy – np. podczas nadawania Przesyłki;
- 3) art. 6 ust. 1 lit. c) RODO - w sytuacji, gdy przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – np. musimy przechowywać je dla celów podatkowych;
- 4) art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w przypadku, gdy przetwarzanie danych jest niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez nas lub przez stronę trzecią – szerzej o nich poniżej.

9. Związku z tym, że przetwarzamy Twoje dane również na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, informujemy Cię, że wynika to z następujących prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez nas lub przez stronę trzecią:

- 1) dochodzenia roszczeń przysługujących nam i Operatorom logistycznym;
- 2) zaspokajania roszczeń kierowanych do nas lub obroną przed takimi roszczeniami;
- 3) marketingu bezpośredniego dotyczącego naszych produktów i usług;
- 4) przesyłania danych osobowych w ramach grupy kapitałowej do wewnętrznych celów administracyjnych, w skład której wchodzi Eurohermes (Łukasz Żak) oraz Eurohermes Sp. z o.o.

10. Kto będzie odbiorcą danych? - szanujemy Twoje dane osobowe, jak i innych Usługobiorców korzystających z Serwisu. Nie sprzedajemy ich, nie udostępniamy ich osobom trzecim poza wyjątkami wskazanymi w niniejszym Regulaminie. Dlatego też chcemy, abyś wiedział, że odbiorcami Twoich danych będą:

- 1) Eurohermes Sp. z o.o. – nasz partner;
- 2) wybrani przez Ciebie Operatorzy logistyczni, jak DHL DE, Deutsche Post AG, GLS DE, B2C Europe, DHL PL, GLS PL, UPS PL, FedEx PL, DPD PL, (a także ich podwykonawcy) – aktualny wykaz Operatorów logistycznych znajduje się w naszym Regulaminie, dostępnym na stronie [regulaminy.eurohermes.eu](http://regulaminy.eurohermes.eu).

Operator logistyczny (kurier w jego imieniu) może kontaktować się telefonicznie z Tobą, odbiorcą, nadawcą Przesyłki pod przekazane numery telefonu w celu usprawnienia dostarczenia Przesyłki;

- 3) podmioty zajmujące się dochodzeniem roszczeń i obsługą prawną Eurohermes
- 4) Biura Informacji Gospodarczej - w celu weryfikacji wiarygodności Twojej i innych Klientów;
- 5) podmioty świadczące lub pośredniczące w usługach teleinformatycznych, w tym dostawcy hostingu;
- 6) osoby, organy i instytucje uprawnione do dostępu do danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów.

11. Nie przekazujemy danych osobowych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.

12. Jak długo przechowujemy Twoje dane? – Twoje dane osobowe zebrane w związku z zawarciem Umów będą przechowywane przez okres w zakresie w jakim ich przetwarzanie jest niezbędne do wywiązania się przez nas z obowiązku sprawozdawczości finansowej (rozliczeń podatkowych). Okres ten może ulec wydłużeniu do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń przysługujących Eurohermes od Klientów oraz roszczeń Klientów wobec Eurohermes. Twoje dane osobowe, które uzyskaliśmy na skutek wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowej przechowywane będą przez okres 10 lat.

13. Znaj swoje prawa! Pamiętaj, możesz:

- 1) żądać od nas dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, jak również ograniczenia przetwarzania Twoich danych, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, masz także prawo do przenoszenia danych. W szczególności w dowolnym momencie możesz przeglądać lub modyfikować swoje dane w panelu klienta po zalogowaniu do Konta Klienta. Poinformuj nas tylko o swoim żądaniu korzystając z funkcjonalności Serwisu, listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Danych osobowych użytych do złożenia Zleceń i zawarcia Umów nie można zmienić ani usunąć, gdyż są one integralną częścią Umów;
- 2) wnieść skargę do organu nadzorczego, jeśli sądzisz, że dotyczące Ciebie przetwarzanie danych osobowych narusza obowiązujące przepisy w zakresie ochrony danych osobowych;
- 3) w przypadku wyrażenia przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych, np. w celu otrzymywania informacji handlowych, możesz tę zgodę w każdym momencie cofnąć całkowicie lub częściowo po zalogowaniu się do Serwisu na Konta Klienta lub składając nam stosowne oświadczenie w formie pisemnej lub e-mailowej. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Pomimo cofnięcia zgody możemy nadal wysyłać do Ciebie wiadomości, które zostały zamówione (np. statusy Zleceń, elektroniczne obrazy faktur) lub dotyczą systemów, usług, produktów, dokumentów, a ze swej natury wymagają wysłania powiadomienia.

14. Pamiętaj! - podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych osobowych lub ich niepełne podanie może uniemożliwić korzystanie z funkcjonalności Serwisu.

Bez pełnego adresu nie wyślesz prawidłowo Przesyłki. Bez podania wszystkich danych może nie dojść także do zawarcia umowy – musimy bowiem wiedzieć z kim ją zawieramy.

15. Nie stosujemy zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

16. W przypadku otrzymania od Ciebie żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, żądania przeniesienia danych lub niepodlegania pod decyzję opierającą się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych - bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca od otrzymania żądania, udzielimy Ci informacji o działaniach podjętych w związku z Twoim żądaniem. W razie potrzeby, z uwagi na skomplikowany charakter żądania lub liczbę żądań, możemy przedłużyć termin odpowiedzi o kolejne dwa miesiące. W terminie miesiąca od otrzymania żądania zawsze poinformujemy Cię o takim przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia. Jeśli przekazałeś swoje żądanie elektronicznie, w miarę możliwości informację również prześlemy elektronicznie, chyba że zażądasz innej formy.

17. W przypadku, gdy nie podejmiemy działań w związku z żądaniem z ust. 16, niezwłocznie – najpóźniej w terminie miesiąca od otrzymania żądania – poinformujemy Cię o powodach niepodjęcia działań oraz o możliwości wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz skorzystania ze środków ochrony prawnej przez sądem.

18. Udzielenia informacji zgodnie z ust. 16 i 17 jest wolne od opłat, jednakże jeżeli Twoje żądania są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój ustawiczny charakter, możemy:

1) pobrać rozsądną opłatę albo

2) odmówić podjęcia działań w związku z żądaniem.

19. W przypadku powzięcia przez Ciebie informacji o naruszeniu ochrony danych, powiadom nas o tym niezwłocznie. Umożliwi nam to podjęcie niezbędnych kroków. Niezależnie od powyższego w przypadku, gdy naruszenie ochrony danych osobowych może spowodować wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, bez zbędnej zwłoki zawiadomi Cię o takim naruszeniu, jeżeli dotyczy ono Twoich danych.

20. Przetwarzamy również dane osobowe przekazane przez Klientów w celu realizacji Zlecenia (np. dane ich kontrahentów, dostawców). Warunki i zasady przetwarzania danych osobowych przekazanych przez Klientów w celu realizacji Zlecenia, regulują odrębne postanowienia porozumień zawartych z Klientami. Klienci powierzający nam dane osobowe są zobowiązani do ich przetwarzania zgodnie z obowiązującymi przepisami (w tym ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych i RODO) oraz z zachowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, spełniających wymagania polskiego prawa. Klienci ze zdania poprzedniego, są także zobowiązani uzyskać zgodę osób, od których zbierają dane osobowe, na powierzenie przetwarzania tych danych Eurohermes oraz o przekazać im informacje zawarte w niniejszym paragrafie, w tym o sposobie, celu, zakresie i okresie przetwarzania danych przez Eurohermes, prawach osób których dane są przetwarzane oraz kręgu podmiotów, którym Eurohermes podpowierza te dane.

21. Serwis posiada książkę adresową, w której możesz, tak jak wszyscy Klienci zapisywać nazwiska i adresy osób i firm do których często wysyłasz przesyłki. Te dane są własnością Klienta, a Eurohermes nie korzysta z tych danych, jeżeli Klient nie podał ich w Zleceniu. Eurohermes zapewnia poufność tych danych przez odpowiednie zabezpieczenie serwerów. Dostęp do tych danych jest możliwy tylko przez szyfrowane połączenie, po zalogowaniu unikalnym loginem i hasłem Klienta. Klient nie ma obowiązku korzystania z książki adresowej.

22. Z uwagi na ścisłą współpracę z Operatorami Logistycznymi, powierzamy przetwarzanie danych osobowych Twoich i innych Usługobiorców Operatorów Logistycznych, w celu realizacji Zleceń i Usług.

23. W przypadku przejścia praw związanych z Serwisem na inny podmiot, dane, w tym dane osobowe Usługobiorcy wraz z Serwisem przejdą na nabywcę praw do Serwisu, na co Usługobiorcy wyrażają zgodę poprzez akceptację niniejszego Regulaminu

## § 10 Przetwarzanie innych danych. Cookies

1. Podczas wizyty Usługobiorcy na stronach internetowych Serwisu Eurohermes automatycznie zbierane są dane dotyczące wizyty Usługobiorcy w tym w szczególności:

- 1) adres IP;
- 2) nazwa domeny;
- 3) typ przeglądarki;
- 4) typ systemu operacyjnego;
- 5) rodzaj urządzenia z którego nawiązywane jest połączenie;
- 6) czas połączenia z Serwisem.

2. Danych zbieranych automatycznie nie da się zmienić lub usunąć.

3. Eurohermes wykorzystuje również pliki typu Cookies w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z Serwisu przez Usługobiorcę.

4. Pliki typu Cookies to dane informatyczne, w szczególności niewielkie pliki tekstowe, zapisywane i przechowywane na urządzeniach za pośrednictwem których Usługobiorca, korzysta z Serwisu.

5. Stosowane przez Eurohermes Cookies są bezpieczne dla urządzenia Usługobiorcy. W szczególności tą drogą nie jest możliwe przedostanie się do urządzeń Usługobiorcy wirusów lub innego niechcianego oprogramowania lub oprogramowania złośliwego. Pliki te pozwalają zidentyfikować oprogramowanie wykorzystywane przez Usługobiorcę i dostosować Serwis indywidualnie każdemu Usługobiorcy. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę domeny z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu oraz przypisaną wartość

6. W Serwisie wykorzystywane są Cookies sesyjne, ulegające skasowaniu po zamknięciu okna przeglądarki internetowej, jak i Cookies trwałe, zapisywane na określony czas w urządzeniach Usługobiorcy.

7. Usługobiorca może samodzielnie i w każdym czasie zmienić ustawienia dotyczące plików Cookies, określając warunki ich przechowywania i uzyskiwania dostępu przez pliki Cookies do urządzenia Usługobiorcy. Zmiany ustawień, o których mowa w zdaniu poprzednim, Usługobiorca może dokonać za pomocą ustawień przeglądarki internetowej lub za pomocą konfiguracji usługi. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików Cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o każdorazowym zamieszczeniu Cookies na urządzeniu Usługobiorcy. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików Cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej) Usługobiorcy.

8. Usługobiorca może w każdej chwili usunąć pliki Cookies korzystając z dostępnych funkcji w przeglądarce internetowej, której używa.

9. Ograniczenie stosowania plików Cookies, może wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne w Serwisie.

10. Dane zbierane automatycznie Eurohermes może wykorzystywać m.in. w następujących celach:

- 1) analiza zachowań Usługobiorców na stronach internetowych Serwisu;
- 2) uwierzytelniania Usługobiorcy w Serwisie i zapewnienia sesji Usługobiorcy w Serwisie;
- 3) utrzymania sesji Usługobiorcy Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Usługobiorca nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
- 4) poprawnej konfiguracji wybranych funkcji Serwisu, umożliwiając w szczególności weryfikację autentyczności sesji przeglądarki;
- 5) optymalizacji i zwiększenia wydajności usług świadczonych przez Eurohermes;
- 6) realizacji procesów niezbędnych dla pełnej funkcjonalności stron internetowych;
- 7) dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Usługobiorcy oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych Serwisu. W szczególności pliki te pozwalają rozpoznać podstawowe parametry urządzenia Usługobiorcy i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
- 8) analiz i badań oraz audytu oglądalności;
- 9) tworzenia anonimowych statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Usługobiorcy korzystają ze stron internetowych Serwisu, co umożliwi ulepszanie ich struktury i zawartości;
- 10) zapewnienia bezpieczeństwa i niezawodności Serwisu;

## § 11 Zabezpieczenia i zagrożenia

1. Eurohermes zapewnia bezpieczeństwo danych osobowych dzięki odpowiednim środkom technicznym oraz organizacyjnym, mającym na celu zapobieżenie bezprawnemu przetwarzaniu danych oraz ich przypadkowej utracie, zniszczeniu oraz uszkodzeniu, m.in. w tym celu komunikacja pomiędzy komputerem Usługobiorcy, a serwerem gdy Eurohermes zbiera dane osobowe, jest zaszyfrowana z użyciem protokołu SSL (Secure Socket Layer).

2. Protokół SSL to rodzaj zabezpieczenia, polegający na kodowaniu danych przed ich wysłaniem z przeglądarki Usługobiorcy i dekodowaniu po bezpiecznym dotarciu na serwer. Informacja wysyłana z serwera do Usługobiorcy jest również kodowana, a po dotarciu do celu dekodowana.

3. Protokół SSL szyfruje, uwierzytelnia i zapewnia integralność wiadomości.

4. Eurohermes informuje, że nawet w przypadku, gdy zostały podjęte środki zamierzające do zabezpieczenia danych przekazywanych przez Usługobiorcę za pomocą sieci Internet, nie można wyeliminować szczególnych zagrożeń, które są związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną. Eurohermes zidentyfikował następujące takie zagrożenia:

1) możliwość otrzymania spamu;

2) obecność i działanie oprogramowania typu malware, w tym: wirusów komputerowych;

3) obecność i działanie robaków internetowych (worm);

4) możliwość zadziałania oprogramowania typu spyware;

5) możliwość bycia narażonym na cracking lub phishing (łowienie haseł);

6) piractwo;

7) sniffing;

8) możliwość wprowadzenia przez inne osoby korzystające z systemu teleinformatycznego i/lub sieci telekomunikacyjnej nielegalnych urządzeń dających nieuprawniony dostęp do usług podlegających ochronie;

9) czynności kryptoanalizy, to jest odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia;

10) możliwość bycia narażonym na działania innego niechcianego lub „złośliwego” oprogramowania, wykonującego czynności niezamierzone przez użytkownika, nie zaliczane do wymienionych powyżej, a występujące np. pod nazwami: wabbit, trojan, backdoor, exploit, rootkit, keylogger, dialer, hoax.

5. Dla zachowania bezpieczeństwa i ograniczenia zagrożeń z ust. 4 Usługobiorca powinien:

1) ustanowić trudne hasło do Konta Klienta, zawierające wielkie i małe litery, cyfry, znaki, uniemożliwiające w sposób prosty jego odgadnięcie;

2) wylogować się z Konta Klienta po zakończonej sesji (samo zamknięcie przeglądarki nie jest wystarczające), nie pozostawiać bez nadzoru urządzenia po zalogowaniu się na nim na Konto Klienta;

3) zachowywać loginu i hasła do Konta Klienta w tajemnicy, nie ujawniać go innym osobom;

4) korzystać z Serwisu wyłącznie za pośrednictwem zaufanych komputerów, posiadających zaktualizowane programy antywirusowe i systemy operacyjne;

5) unikać zapamiętywania danych na komputerze jak login i hasło w szczególnych na obcych komputerach;

6) unikać korzystania z Serwisu za pomocą otwartej sieci i sieci nieznanego dostawcy.

## § 13 Sposób kontaktu

1. W przypadku złożenia przez Klienta Zlecenia przy wykorzystaniu Serwisu, Eurohermes może, dla usprawnienia procesu obsługi, przysyłać do Klienta na podany przez klienta adres elektroniczny wiadomości lub kontaktować się z Klientem telefonicznie na podany przez Klienta numer telefonu jak również kontaktować się z Klientem w innej formie za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość celem.

1) udzielenia odpowiedzi na wiadomości Klienta;

2) przekazania Klientowi informacji dotyczących Zlecenia;

3) wyjaśnienie kwestii płatności za Zlecenia;

4) wyjaśniania i korygowania ewentualnych błędów lub niejasności.

2. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na otrzymywanie informacji handlowej Eurohermes może przysyłać do Klienta na podany przez Klienta adres elektroniczny zamówioną informację handlową.

#### § 14 Reklamacje

1. Usługobiorcy mają prawo składać reklamacje w sprawach związanych z problematyką uregulowaną niniejszym Regulaminem. Reklamacje można składać pisemnie, listem poleconym na adres siedziby Eurohermes lub w formie korespondencji elektronicznej na adres: [reklamacje@eurohermes.eu](mailto:reklamacje@eurohermes.eu)

2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:

1) oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko/nazwa, adres, adres poczty elektronicznej);  
2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji (przedmiot reklamacji, okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji).

3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania.

4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.

#### § 14 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Serwisu lub jego części z ważnych przyczyn w tym w szczególności w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w tym wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Usługobiorcę lub Usługodawcę.

2. Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu w formie umożliwiającej jego pobranie, utwalenie i wydrukowanie. W szczególności tekst niniejszego Regulaminu może być zapisany na dysku i wydrukowany.

3. Eurohermes nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie z Serwisu przebiegało będzie bez błędów, wad czy przerw jak i co do tego, że dane informacje w ramach Serwisu sprostają oczekiwaniom Usługobiorcy co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych informacji.

4. Eurohermes nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem i postanowieniami niniejszego Regulaminu.

5. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Usługobiorcę, a w szczególności polegającego na podaniu przez Usługobiorcę błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn obejmujących:

1) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie rozstrzygnięcia przez odpowiednie organy władzy lub instytucje państwowe mające zastosowanie do Eurohermes i wpływające na jego działalność;

2) wprowadzenie przez Eurohermes zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klientów, wpływających na obsługę Klientów Serwisu;

3) zmianę obecnych, wprowadzenie nowych lub zrezygnowanie przez Eurohermes z oferowania niektórych usług.

7. Eurohermes zastrzega sobie również prawo do:

4) zmian danych zawartych w ramach Serwisu;

5) zmian parametrów technicznych Serwisu;

6) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu;

7) całkowitego wycofania Serwisu.

7. O treści zmian Regulaminu, o których mowa w ust. 6, każdy Usługobiorca zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Usługodawcę na stronie Serwisu Eurohermes wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Usługobiorcy będący Klientami zostaną dodatkowo powiadomieni przez Usługodawcę o zmianie Regulaminu przez

zamieszczenie na ich Koncie Klienta wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian

8. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Eurohermes w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu. Wyrażenie braku zgody na zmianę Regulaminu, o której mowa w zdaniu poprzednim, równoznaczne jest z rozwiązaniem umów o świadczenie usług drogą elektroniczną łączących Strony ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu.

9. Niniejszy Regulamin nie dotyczy Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumencką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.

10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

11. W przypadku przeniesienia przez Eurohermes praw do Serwisu na inny podmiot Klienci niebędący Konsumentami wyrażają zgodę na wstąpienie nabywcy Serwisu we wszystkie prawa i obowiązki Eurohermes wynikające z działania Serwisu, w tym w prawa i obowiązki wynikające z umów zawartych przy pomocy Serwisu. Klienci będący Konsumentami zostaną poproszeni o wyrażenie zgody na powyższą cesję, brak wyrażenia zgody w terminie wyznaczonym przez Eurohermes będzie oznaczać rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem wskazanym przez Eurohermes, nie krótszym niż 14 dni. O przeniesieniu praw Klienci zostaną powiadomieni poprzez umieszczenie na stronie Serwisu Eurohermes wiadomości, zawierającej informację o zmianie właściciela Serwisu i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Dodatkowo Klienci zostaną powiadomieni przez Eurohermes.

12 Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 25 maja 2018 z zastrzeżeniem, że postanowienia § 9 ust. 1, § 9 ust. 4, § 9 ust. 8 -9, § 9 ust. 13 pkt 1 (w zakresie prawa do przenoszenia danych), § 9 ust. 13 pkt 2 - 3, § 9 ust. 16-18, wchodzą w życie w dniu 25 maja 2018 r.