

INFORMACJE OGÓLNE § 1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usługi „Przesyłka zagraniczna” przez Łukasza Żaka, z siedzibą Sonnensiedlung 10, 02899 Schoenau-Berzdorf, Niemcy (dalej jako: „Regulamin”) określa warunki wykonywania i zasady korzystania z usług pocztowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2012 poz. 1529, z późn. zm., dalej jako: „ustawa Prawo pocztowe”) i usług przewozowych w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272, z późn. zm., dalej jako: „ustawa Prawo przewozowe”) realizowanych przez Łukasza Żak, z siedzibą Sonnensiedlung 10, 02899 Schoenau-Berzdorf, Niemcy
2. Usługi świadczone przez Operatora polegają na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek przyjętych przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia na adres znajdujący się poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (dalej jako: „Przesyłka zagraniczna”) z wykorzystaniem innych podmiotów wpisanych do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego na podstawie art. 13 ustawy Prawo pocztowe oraz odpowiedniego rejestru operatorów pocztowych właściwego dla kraju tranzytu Przesyłki oraz kraju Adresata, a także innych podmiotów profesjonalnie zajmujących się przyjmowaniem, przewozem, sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem Przesyłek, na zasadach i w trybie określonych w przepisach obowiązującego prawa (dalej jako: „Podmiot współpracujący”).
3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania modyfikacji oraz zmian warunków realizacji i zasad korzystania z usługi Przesyłka zagraniczna, jeżeli podyktowane jest to względami technicznymi, zmianami lub/i rozwiązaniem umów z Podmiotami współpracującymi, bądź innymi okolicznościami, na które Operator nie ma realnego wpływu. Modyfikacje i zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim wejdą w życie po ich opublikowaniu na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> i nie mają wpływu na zasady świadczenia usług względem Przesyłek przyjętych przez Operatora przed ich wprowadzeniem.
4. Usługa Przesyłka zagraniczna nie ma charakteru powszechnego i jest świadczona w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
5. Aktualne Regulaminy świadczenia usług pocztowych są dostępne na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych Operatora.
6. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajduje Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) sporządzona w Genewie dnia 19 maja 1956 r. (Dz. U. z 1962 r. Nr 49, poz. 238, sprost. Dz. U z 1995 r. Nr 69, poz. 352, dalej jako: „Konwencja, ustawa Prawo pocztowe wraz z aktami wykonawczymi (dalej łącznie jako: „Prawo pocztowe”), ustawa Prawo przewozowe wraz z aktami wykonawczymi (dalej łącznie jako: „Prawo przewozowe”), ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, z późn. zm., dalej jako: „Kodeks Cywilny”) i inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy prawa obowiązującego w kraju przemieszczenia (tranzytu) oraz doręczenia Przesyłki.
7. Operator wykonuje usługi w dni robocze (tj. z pominięciem sobót, niedziel, dni wolnych od pracy i świąt państwowych, także przewidzianych przez ustawodawstwa państw, przez których terytorium przemieszczana jest Przesyłka).

CENNIK § 2

1. Ceny usług świadczonych przez Operatora na podstawie niniejszego Regulaminu określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu (dalej jako: „Cennik”) lub oferta indywidualna. Jeżeli dana usługa lub czynność nie została określona w ofercie indywidualnej, zastosowanie mają ceny z Cennika.
2. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania od Nadawcy opłat za zwrot i przechowanie Przesyłki, stosownie do zapisów aktualnego Cennika.

3. Aktualny Cennik dostępny jest dla każdego klienta we wszystkich Punktach Dystrybucyjnych i Punktach Nadawczych, a także na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu>

ZASADY PRZYGOTOWANIA PRZESYŁEK § 3

1. Przesyłki muszą odpowiadać wymogom postawionym dla przesyłek w aktualnym Regulaminie świadczenia usług krajowych oraz wymaganiom określonym w niniejszym Regulaminie, w tym w przepisach wskazanych w § 1 ust. 6 niniejszego Regulaminu.
2. Przesyłki nie mieszczące się w kategoriach wskazanych w ustępie poprzedzającym nie będą przyjmowane przez Operatora. Operator może świadczyć usługi dodatkowe dotyczące usługi „Przesyłka zagraniczna” oraz usługi z nią związane, nieprzewidziane w niniejszym Regulaminie na rzecz Klienta Biznesowego.
3. Niedopuszczalne jest nadawanie w ramach usługi Przesyłka zagraniczna Przesyłek zawierających: rzeczy zakazane przez właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego (Universal Postal Union); rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska (w tym w szczególności Konwencji CMR), rzeczy zawierających gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przenośne dokumenty o charakterze płatniczym takie, jak indosowane akcje, obligacje i akredytywy pieniężne, kupony o wartości nominalnej lub inne środki płatnicze, przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); noże i inne ostre lub/i spiczaste przedmioty, broń i amunicję; materiały wybuchowe lub łatwopalne, jak i substancje i towary niebezpieczne (w tym, między innymi takie, które wyszczególnione zostały w Międzynarodowym Kodeksie Towarów Niebezpiecznych (IMDG), Porozumieniu Europejskim w sprawie Przepisów o Międzynarodowym Przewozie Drogowym Towarów Niebezpiecznych (ADR) oraz wszelkich innych krajowych jak i międzynarodowych przepisach regulujących przewóz towarów niebezpiecznych lub świadczenie usług obejmujących towary niebezpieczne); kupony loteryjne, urządzenia hazardowe - w przypadkach, gdy jest to zabronione przez prawo w Polsce lub kraju, przez który Przesyłka będzie przemieszczana, tytoń, alkohole, artykuły szybko psujące się, w tym łatwo psujące się artykuły spożywcze, artykuły wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; materiały radioaktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; produkty pochodzenia zwierzęcego; materiały pochodzenia roślinnego, narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; materiały o charakterze pornograficznym i/lub zawierające treści obsceniczne, zawierające odpady niebezpieczne; inne towary, których przewóz, import, eksport, obrót, stosowanie lub/i posiadanie jest zabronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa kraju doręczenia, jakichkolwiek innych rzeczy, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę przed przyjęciem Przesyłki. W szczególności Operator nie przyjmuje Przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy Prawa pocztowego, Konwencji CMR, Prawa przewozowego lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego, jak również przepisów prawa kraju przemieszczenia i doręczenia.
4. Niedopuszczalne jest umieszczanie na Przesyłce napisów, symboli czy oznaczeń, które są w sposób oczywisty sprzeczne z prawem, dobrymi obyczajami lub porządkiem publicznym.
5. Niedopuszczalne jest nadawanie w ramach usługi Przesyłka zagraniczna rzeczy, które ze względu na ich kształt, charakter lub opakowanie mogą stanowić zagrożenie dla ludzi lub zanieczyścić bądź uszkodzić inne przesyłki, sprzęt lub towary należące do Operatora, Podmiotów współpracujących i osób trzecich. Ponadto usługa Przesyłka zagraniczna nie będzie realizowana jeżeli ze względu na stosowne regulacje prawne podlega przepisom prawa karnego.
6. Niedopuszczalne jest nadawanie Przesyłek:
 - a) skierowanych do następujących Adresatów: Army Post Office (APO) i Fleet Post Office (FPO);
 - b) zawierających ludzkie organy lub części ciała, ludzkie lub zwierzęce embriony, zwłoki ludzkie lub ich części, prochy ludzkie lub ekshumowane szczątki ludzkie, materiały o charakterze

pornograficznym i/lub zawierających treści obsceniczne, zawierających odpady niebezpieczne, zwłaszcza używane igły do strzykawek/strzykawki lub odpady medyczne, zawierających krew i produkty krwiopochodne bez względu na to, czy są zakaźne czy nie, zawierających ekskrementy, zawierających mokry lód (zrożoną wodę), wilgotnych lub nieszczelnych bądź wydzielających wszelkiego rodzaju zapachy, zawiniętych w papier pakowy, mogących wyrządzić szkodę lub spowodować opóźnienie, jeżeli chodzi o wyposażenie, personel lub inne przesyłki.

- c) w następujących procedurach: karnety (umożliwiają bezcłowy czasowy import do wykorzystania na wystawach itp.), system ceł zwrotnych (w momencie wywozu przysługuje zwrot zapłaconego cła), odprawa czasowa pod zabezpieczeniem (umożliwiają czasowy import w celu naprawy itp.), akredytywy;
 - d) zawierających rzeczy, których transport, import lub eksport jest zakazany przez prawo lub/i niniejszy Regulamin;
 - e) których wartość przekracza dopuszczalną wartość celną.
7. Operator lub Podmiot współpracujący może w sytuacjach przewidzianych prawem lub na żądanie właściwych uprawnionych organów kraju, w którym Przesyłka jest przemieszczana bez zawiadomienia Nadawcy i Adresata umożliwić im otwarcie oraz sprawdzenie Przesyłki. Operator zastrzega sobie, jak i Podmiotom współpracującym, które będą doręczać Przesyłkę poza granicami Polski, prawo do prześwietlenia Przesyłki promieniami X. Nadawca przy nadawaniu Przesyłki musi mieć świadomość, że może ona być prześwietlona promieniami X, co może mieć wpływ na jej stan i zawartość.
 8. Informacje na temat wymogów celnych („Wymogi związane z Odprawą Celną”) w przypadku wysyłania Przesyłek za granicę są udostępnione na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych Operatora.
 9. Operator zastrzega, że może wprowadzić dodatkowe ograniczenia za miesięcznym okresem poprzedzającym ich wejście w życie (poprzez udostępnianie ich na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych Operatora), które mogą wynikać: a) z przepisów prawnych kraju, przez który Przesyłka jest przemieszczana; b) z przepisów prawnych kraju doręczenia; c) z przepisów prawnych wynikających ze zleconego rodzaju usługi.
 10. Nadawanie niektórych towarów może łączyć się z odmiennymi zasadami odprawy celnej, co może prowadzić do przedłużenia czasu doręczenia Przesyłki.
 11. Na Operatorze może ciążyć prawny obowiązek zgłoszenia odpowiednim lokalnym władzom niewłaściwie zadeklarowanych lub niezadeklarowanych Przesyłek zawierających towary niebezpieczne, jeżeli mimo zakazu Nadawca taką Przesyłkę nadał. Wobec tego na Nadawcę może zostać nałożona grzywna lub inna kara, zgodnie z obowiązującym prawem.
 12. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w ustępach poprzedzających Operator zastrzega sobie prawo do sprawdzenia jej zawartości przed jej przyjęciem, z zachowaniem wymogów wynikających z przepisów obowiązującego prawa, a w szczególności ustawy Prawo pocztowe i ustawy Prawo przewozowe. W konsekwencji powyższego Operator może podjąć decyzję o odmowie przyjęcia lub o zwrocie Przesyłki, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek.

NADAWANIE § 4

1. Każda Przesyłka musi być czytelnie i trwale zaopatrzona w adresy Nadawcy i Adresata (tj. imię i nazwisko, ulicę, miejscowość, kod pocztowy i nazwę Państwa docelowego) w języku polskim oraz w języku angielskim lub francuskim (nazwy Państw w języku angielskim i francuskim są dostępne na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych). Szczegółowe informacje na temat sposobu przygotowania Przesyłki do nadania można uzyskać na wskazanej wyżej stronie internetowej Operatora oraz w Informatorze stanowiącym Załącznik nr 2, do niniejszego Regulaminu.

2. Przesyłki należy adresować w taki sposób, aby poza adresem Adresata zawierały również, o ile wskazanie tych danych przez Nadawcę jest możliwe, jego numer telefonu i faksu. Nadawca może także wskazać swój lub/i Adresata adres poczty elektronicznej (e- mail) jako dopuszczalny sposób komunikacji z Operatorem.
3. Opłata za Przesyłkę jest pobierana w momencie jej nadawania zgodnie z aktualnym Cennikiem.
4. Przesyłki nadane po godzinie 13.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.
5. Nadanie Przesyłki jest równoznaczne z oświadczeniem Nadawcy, iż nie zawiera ona przedmiotów niedopuszczalnych bądź zakazanych przepisami prawa lub zapisami niniejszego Regulaminu.
6. Operator rekomenduje, aby Nadawca przed nadaniem Przesyłki zweryfikował czy jej zawartość nie jest zakazana zgodnie z właściwymi przepisami krajów przemieszczania (nie dotyczy Nadawców będących konsumentami) i kraju doręczenia oraz listą artykułów zakazanych do importu i przywozu wymienionych w przepisach Światowego Związku Pocztowego.
7. Operator odmawia przyjęcia Przesyłki jeżeli Nadawca oświadczy, że jej zawartość zawiera przedmioty niedopuszczalne bądź zakazane przepisami prawa lub zapisami niniejszego Regulaminu.
8. Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki jeżeli Nadawca odmawia podpisania dowodu jej nadania z oświadczeniem o braku zawierania przez nią przedmiotów niedopuszczalnych bądź zakazanych przepisami prawa lub zapisami niniejszego Regulaminu.
9. Przesyłki muszą być odpowiednio i bezpiecznie zapakowane, w sposób który uniemożliwia ich otwarcie bez ingerencji w opakowanie, uniemożliwia utratę lub uszkodzenie jej zawartości w transporcie oraz uszkodzenie innych przesyłek. Dotyczy to każdego rodzaju transportu. W razie niedopełnienia powyższych obowiązków i powstania szkody Operator może żądać stosownego odszkodowania i wstrzymać świadczenie usługi, jeżeli kontynuowanie świadczenia grozi uszkodzeniem lub zniszczeniem innych przesyłek, bądź szkodą innego rodzaju.
10. Przedmioty podatne na uszkodzenie podczas transportu powietrznego (np. w wyniku zmian temperatury lub ciśnienia atmosferycznego), Nadawca musi odpowiednio zabezpieczyć poprzez właściwe ich opakowanie. Nadawca przy nadawaniu Przesyłki musi wziąć pod uwagę wszelkie okoliczności, w tym warunki atmosferyczne, mogące mieć wpływ na Przesyłkę, niezależne od Operatora, zwłaszcza przy transporcie Przesyłki drogą lotniczą lub morską. Operator nie umożliwia transportu klimatyzowanego i nie oferuje usługi polegającej na dodawaniu suchego lodu do Przesyłek lub polegającej na ponownym zamrażaniu.
11. W sytuacji, w której Adresat odmówi przyjęcia Przesyłki lub gdy jest ona nieszczęlna, uszkodzona bądź wydziela woń (dalej określona łącznie jako: „Nieszczelność”), Przesyłka, o ile jest to możliwe, podlega zwrotowi Nadawcy. W przypadku odmowy odbioru Przesyłki przez Adresata lub Nadawcę bądź niemożliwości zwrotu Przesyłki z powodu Nieszczelności, Operator pobiera od Nadawcy przewidziane w Cenniku opłaty oraz wydatki poniesione w związku z usunięciem zanieczyszczenia lub zniszczeniem Przesyłki.
12. Nadawca na własne ryzyko i na własną odpowiedzialność umieszcza w Przesyłce towary nieodporne czy wrażliwe na zmiany temperatur (w tym na niskie czy wysokie temperatury), wilgotności, ciśnienia itp. Operator zastrzega sobie prawo do przemieszczania Przesyłki przez różne strefy klimatyczne, gdzie panują różne warunki atmosferyczne, co może wpływać na jej zawartość i stan.
13. Jeżeli pomimo ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu Nadawca zdecyduje się umieścić w Przesyłce nośniki elektroniczne zawierające jakiegokolwiek poufne dane (takie jak informacje finansowe, informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, informacje prywatne czy informacje o stanie zdrowia) zaleca się, aby Nadawca przed nadaniem Przesyłki utworzył i zachował kopię takich danych, a informacje na nośnikach elektronicznych umieszczonych w Przesyłce należycie zabezpieczył przed ich zniszczeniem, skopiowaniem czy utratą (np. poprzez szyfrowanie lub użycie innych środków technicznych). Operator nie gwarantuje w trakcie wykonywania usługi pocztowej ochrony przed utratą danych i informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym na dyskach optycznych, magnetycznych, kartach pamięci, dyskach twardych, płytach CD/DVD/BLU-RAY/3D itp. ze względu na możliwość poddania przesyłek oddziaływaniom atmosferycznym, w tym wahaniom ciśnienia, temperatury czy wilgotności, zmiany klimatu itp. czego Nadawca powinien być świadomy przy nadawaniu

Przesyłki. Przesyłki nie mogą zawierać informacji stanowiących informację niejawną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. 2010 nr 182 poz. 1228, z późn. zm.).

14. Operator nie zapewnia specjalnej obsługi dla Przesyłek z oznaczeniami „FRAGILE”, z oznaczeniami graficznymi typu strzałki „UP” lub „TO END UP” bądź innych podobnych oznaczeń, w tym odpowiedników tych oznaczeń wyrażonych w innych językach.

ZASTRZEŻENIA CELNE § 5

1. Przesyłki mogą podlegać kontroli dokonywanej przez właściwe organy (m.in. służby celne, służby graniczne) zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w krajach przez które Przesyłka jest przemieszczana. Takie kontrole mogą prowadzić do otwarcia i sprawdzenia zawartości Przesyłki przez właściwe organy bez uprzedniego powiadomienia Nadawcy lub Adresata.
2. Jeżeli wynika to z właściwych przepisów, Nadawca musi dopełnić wszystkich formalności celnych, podatkowych itp. (wypełnić odpowiednie dokumenty, zapłacić cło, podatki itp.) związanych z jej zawartością. Operator nie będzie ponosił za Nadawcę żadnych opłat z tytułu należności celnych itp. związanych z zawartością Przesyłki, a jeżeli Operator został zmuszony do zapłacenia należności, o których mowa w zdaniu poprzednim wówczas Nadawca zwróci niezwłocznie Operatorowi poniesione koszty.
3. Nadawca zobowiązuje się uwzględnić, że Przesyłki mogą podlegać obowiązkowi odprawy celnej w kraju przeznaczenia przed doręczeniem ich do Adresata. Operator rekomenduje Nadawcy, aby upewnił się, że wysyłane w Przesyłkach towary będą mogły być wwieszone do kraju przeznaczenia. Aktualny wykaz towarów zakazanych w imporcie w poszczególnych państwach jest dostępny na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych. Nadawcę obciążają opłaty z tytułu wysłania w Przesyłkach towarów do Nadawcy oraz zwrotu z kraju, do którego ich wwóz nie jest dopuszczalny, jeżeli Nadawca nadał w Przesyłce rzeczy zabronione, wymienione w niniejszym Regulaminie bądź bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Nadawca jest obowiązany do wypełnienia i załączenia dokumentacji wymaganej do realizacji procedury celnej. Operator udostępnia odpowiednie informacje o niezbędnych dokumentach oraz wzory dokumentów celnych na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych.
5. W przypadku przetrzymywania Przesyłki przez urzędy lub agencje celne w związku niepoprawnością lub brakami w dokumentacji, Operator może najpierw usiłować powiadomić Adresata, a następnie Nadawcę. Jeśli miejscowe prawo wymaga od Adresata/Nadawcy przekazania prawidłowych informacji lub dokumentacji i Adresat/Nadawca zaniecha wykonania bez zbędnej zwłoki tego obowiązku, Przesyłka może zostać uznana za niemożliwą do doręczenia. Operator nie odpowiada za brak możliwości doręczenia Przesyłki wskutek nieprawidłowości lub niekompletności dokumentacji, czyli za zaniechania Nadawcy/Adresata.
6. W stosownych przypadkach, jeżeli Operator wyrazi na to zgodę, Nadawca mający miejsce zamieszkania/siedzibę na obszarze Unii Europejskiej może ustanowić Operatora lub Podmiot współpracujący bądź firmę doręczającą swoim bezpośrednim przedstawicielem, upoważniając go do przygotowywania i składania stosownych deklaracji (np. celnych, eksportowych itp.) oraz podejmowania wszystkich związanych z tym działań w imieniu, na rachunek i ryzyko Nadawcy.
7. Operator zastrzega sobie prawo do naliczania dodatkowych opłat opartych na rzeczywistych kosztach za odprawę celną lub za inne usługi przy okazji odprawy celnej Przesyłek, których wysokość jest określona w Cenniku.
8. Przesyłki nieodebrane z urzędu celnego będą uznawane za niedoręczalne w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe. Jeśli Adresat lub osoba trzecia, od której Operator żąda zapewnienia zwrotu kosztów ceł i podatków koniecznych do dokonania odprawy celnej Przesyłki, odmawia zapłaty tych kosztów, Operator może zawiadomić Nadawcę wysyłając stosowne pismo lub informację elektroniczną zawierającą skan takiego pisma na podany adres poczty elektronicznej (e-mail). Jeśli Nadawca odmawia potwierdzenia zamiaru odpowiedniego zwrotu Operatorowi tych kosztów, Przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy, złożona w domu składowym lub w składzie celnym bądź zostanie uznana za niedoręczalną. Nadawca zostanie

w takiej sytuacji obciążony kosztami zwrotu Przesyłki zgodnie z Cennikiem, jak i kosztami jej przechowania w domu składowym lub składzie celnym.

9. Operator zastrzega, że Przesyłki mogą zostać zajęte i zatrzymane przez uprawnione do tego instytucje krajów, przez które Przesyłka będzie przemieszczana (m.in. przez urzędy celne, straże graniczne lub inne organy władzy państwowej) i z tego powodu mogą powstać opóźnienia w doręczeniu Przesyłki, a nawet zaistnieć brak możliwości jej doręczenia. W takiej sytuacji Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli był gotów do świadczenia usługi Przesyłka zagraniczna, lecz uniemożliwiono mu wykonanie tej usługi, na co nie miał wpływu.

DORĘCZANIE PRZESYŁEK § 6

1. Przesyłka doręczana jest na wskazany przez Nadawcę adres Adresata. Możliwe jest także doręczenie Przesyłki do rąk innej osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki, jak i pod inny adres niż wskazany na Przesyłce, jeżeli Nadawca lub Adresat wyraził na to zgodę bądź możliwość taka wynika z przepisów prawa, w tym przepisów prawa kraju, na terenie którego Przesyłka jest doręczana lub z wewnętrznych regulacji Operatora lub Podmiotu współpracującego.
2. Operator nie doręcza Przesyłek na adresy w formie skrytki pocztowej. Operator nie doręcza Przesyłek także na adresy skrzytek pocztowych armii Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej takich jak APO oraz FPO.
3. Przesyłki przeznaczone dla hoteli, szpitali, urzędów lub instytucji państwowych, uniwersytetów czy innych placówek o charakterze publicznym posiadających własny dział pocztowy lub punkt przyjmowania przesyłek/towarów, będą doręczane do tych miejsc, chyba że przed wysyłką co innego zostało ustalone z Operatorem. Za wykonanie zgłoszonych przez Nadawcę po nadaniu Przesyłki żądań w zakresie odstąpienia od umowy i żądania zwrotu przesyłki lub korekty bądź zmiany adresu lub Adresata Przesyłki Operator pobiera opłaty, których wysokość będzie określona w Cenniku usług.
4. Operator deklaruje dostarczanie Przesyłek w terminie do 31 dni roboczych licząc od dnia nadania Przesyłki zawierającej pełne dane adresowe. Jeśli wystąpią opóźnienia w doręczeniu Przesyłki spowodowane odprawą celną czy innymi zarządzeniami administracyjnymi w wyniku kontroli lub przeprowadzonych prób losowych bądź z powodu przypisywanych Nadawcy błędów lub niekompletności w dokumentacji, a także procedury związane z doręczeniem Przesyłki ulegają opóźnieniu na skutek ciążącego na Operatorze lub Podmiocie współpracującym obowiązku przestrzegania wymogów lotniczych bądź innych wymogów bezpieczeństwa, deklarowany termin doręczenia Przesyłki ulega zmianie przez dodanie tylu dni roboczych, o ile dni (lub części dnia) przedłużyło się załatwianie formalności urzędowych.
5. Prognozowane terminy doręczenia Przesyłki do poszczególnych krajów zostały wskazane w Informatorze. Powyższe terminy mają charakter orientacyjny i nie rodzą konkretnego zobowiązania po stronie Operatora. W przypadku nadania Przesyłki w Punkcie Nadawczym Operatora, prognozowane terminy doręczenia ulegają przedłużeniu o jeden dzień roboczy.
6. Przesyłkę, której nie można doręczyć Adresatowi, Operator zwraca Nadawcy. W przypadku zwrotu Przesyłki do Nadawcy pobierana będzie opłata za usługę jej zwrotu. Operator może zwrócić się do Nadawcy o zapłatę pozostałych kosztów związanych z brakami Przesyłki przewidzianych w Cenniku usług, a w razie odmowy zapłaty tych kosztów może odmówić świadczenia usługi pocztowej lub wstrzymać się z jej świadczeniem do czasu uregulowania tych należności. Przesyłka, która jest przesyłką niedoręczalną w rozumieniu właściwych przepisów (tj. nie można jej doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy) może być przez Operatora otwarta w sytuacjach przewidzianych prawem w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy, a jeżeli te dane nie zostaną pozyskane, albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki zgodnie z tymi przepisami może zostać zniszczona po upływie co najmniej 60 dni od jej otwarcia.
7. Przesyłkę uznaje się także za niemożliwą do doręczenia, w szczególności jeżeli zachodzi jeden z następujących przypadków:
 - a) adres Adresata jest niekompletny, nieczytelny, nieprawidłowy lub nie może zostać zlokalizowany

- b) Przesyłka ma być doręczona na adres znajdujący się na obszarze nieobsługiwany przez Operatora bądź Podmioty współpracujące. Nadawca będący konsumentem nie ponosi kosztów zwrotu takiej Przesyłki, o ile została ona przyjęta przez Operatora do doręczenia i jeżeli taki Nadawca (będący konsumentem) nie mógł wiedzieć o obszarach nieobsługiwanych wówczas Operator zwraca pobraną opłatę za taką Przesyłkę;
 - c) siedziba firmy Adresata jest stale zamknięta;
 - d) doręczenie jest nie możliwe wskutek nieobecności uprawnionej osoby lub odmowy przyjęcia Przesyłki bądź odmowy pokwitowania jej odbioru przy pierwszej lub ponownej próbie doręczenia,
 - e) niemożliwe jest dokonanie odprawy celnej Przesyłki;
 - f) Przesyłka naraża inne przesyłki na uszkodzenie czy opóźnienie w doręczeniu lub zagraża życiu lub zdrowiu ludzi;
 - g) Przesyłka zawiera przedmioty zakazane;
 - h) Adresat nie jest w stanie lub odmawia zapłaty należności ciężącej na Przesyłce w przypadku wskazania typu „Bill Recipient”;
 - i) Przesyłka jest niewłaściwie zapakowana lub
 - j) zawartość bądź opakowanie Przesyłki jest w takim stopniu uszkodzone, że niemożliwe jest ponowne zapakowanie i może stanowić zagrożenie dla ludzi lub zanieczyścić bądź uszkodzić inne przesyłki, sprzęt lub towary należące do Operatora i osób trzecich.
8. Jeśli Przesyłka jest z jakiegokolwiek powodu niemożliwa do doręczenia, Operator może usiłować powiadomić o tym Nadawcę w celu uzgodnienia zwrotu Przesyłki. Jeśli Nadawcy nie uda się powiadomić w ciągu pięciu dni roboczych lub ten zaniecha udzielenia Operatorowi dalszych instrukcji w ciągu pięciu dni roboczych, Operator może przekazać Przesyłkę z powrotem Nadawcy, złożyć Przesyłkę w domu składowym lub składzie celnym, lub zniszczyć ją w sytuacjach przewidzianych prawem. Jeżeli Przesyłka nie może zostać dostarczona, odprawiona w urzędzie celnym lub zwrócona, Nadawca zostanie obciążony wydatkami, kosztami i opłatami wynikłymi z odesłania, składowania lub pozbycia się Przesyłki niemożliwej do doręczenia, chyba że Przesyłka była niemożliwa do doręczenia z winy Operatora. Przesyłki, które nie mogą zostać zwrócone z powodu obowiązujących na danym terenie ograniczeń prawnych będą umieszczane w domu składowym lub składzie celnym. Koszty odesłania dolicza się Nadawcy do pierwotnych kosztów, chyba że Przesyłka była niemożliwa do doręczenia z winy Operatora. Kwota ceł i podatków będzie udokumentowana na życzenie Nadawcy będącego konsumentem. Dalszych informacji dotyczących wysokości opłat w danym przypadku udziela się na życzenie.
9. Operator nie wyklucza, że w zależności od przepisów obowiązujących w kraju doręczenia Przesyłki i od regulaminu Podmiotu współpracującego Operator lub Podmiot współpracujący może podjąć więcej niż jedną próbę doręczenia Przesyłki. Usługa ponownego doręczenia może podlegać dodatkowej opłacie przewidzianej w Cenniku
10. Za każdym razem pozostawia się pod adresem Adresata wiadomość o próbie doręczenia oraz o terminie podjęcia kolejnej próby doręczenia. Po każdej bezskutecznej próbie doręczenia Przesyłkę oddaje się do najbliższego oddziału Podmiotu współpracującego w kraju Adresata i pozostawia Adresatowi zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki. W przypadku bezskutecznej próby doręczenia próbę doręczenia ponawia się tylko raz. W razie niepowodzenia doręczenia Przesyłki po dwóch bezskutecznych próbach, Przesyłkę uznaje się za przesyłkę niemożliwą do doręczenia (przesyłkę niedoręczalną).

REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA § 7

1. Reklamacje oraz odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Przesyłka zagraniczna będą składane, rozpatrywane i przyznawane na zasadach przewidzianych w Regulaminie świadczenia usług krajowych. W szczególności, reklamacje składane przez Nadawców lub przez umocowanych do tego Adresatów muszą być sporządzone w języku polskim, angielskim lub francuskim i zawierać wszystkie elementy wymagane przez Regulamin świadczenia usług krajowych.

2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy.
3. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi pocztowej, nieregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468).
4. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego paragrafu z zastrzeżeniem pierwszeństwa stosowania postanowień Konwencji CMR a w zakresie przez nią nieregulowanym, rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 7 marca 2006 r.).
5. Z tytułu zagubienia lub uszkodzenia Przesyłki towarowej lub jej części do odpowiedzialności Operatora stosuje się przepisy Konwencji CMR, Odpowiedzialność Operatora w takim przypadku ograniczona jest do 8,33 SDR za 1 kilogram, zgodnie z aktualnym przelicznikiem (SDR - międzynarodowa jednostka rozrachunkowa utworzona przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy). W przypadku opóźnienia, gdy Klient nie będący konsumentem może wykazać poniesione z tego tytułu straty, odpowiedzialność Operatora ogranicza się do zwrotu opłat transportowych (przewoźnego) za całość lub też tę część Przesyłki, która dostarczona została z opóźnieniem.
6. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli poniższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
7. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - a) w skutek siły wyższej;
 - b) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
 - c) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów prawa albo Regulaminu;
 - d) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.
8. Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w § 7 ust. 6 pkt 1-4 niniejszego Regulaminu, przedstawia dowód jej wystąpienia.
9. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym w Prawie pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
 - a) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - b) nastąpiło z winy umyślnej Operatora,
 - c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
10. W sytuacjach określonych w § 9 ust. 8 lit. a - c Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
11. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku jej utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) przez Operatora. Nedoręczoną Przesyłkę pocztową uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania nie nastąpiło w terminie 60 dni od dnia jej nadania/przyjęcia przez Operatora.
12. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w przypadku:
 - a) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
 - b) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Konwencji CMR (w zależności czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).
13. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Odbiorcy.

14. Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że: szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Odbiorcę;
 - a) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
 - b) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
 - c) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
15. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy Konwencji CMR.
16. Przypadki siły wyższej rozumiane jako zdarzenia o charakterze zewnętrznym, niemożliwym lub prawie niemożliwym do przewidzenia, których skutkom nie można zapobiec, a w szczególności działania sił przyrody (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne oraz działania władzy państwowej (zakazy importu, eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia), wyłączają odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Przesyłka zagraniczna. Operator jest zobowiązany w takiej sytuacji udowodnić przypadek wystąpienia siły wyższej, która spowodowała niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH § 8

1. Wszystkie kwestie związane z ochroną danych regulowane są zapisami zawartymi REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ WRAZ Z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI.
2. W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłki Operator ma prawo do posługiwania się Podmiotami współpracującymi bądź firmami doręczającymi i do przekazywania im danych wyłącznie w celu zrealizowania ich zobowiązań w związku z tą Przesyłką. Operator wskazuje, że w ramach wykonywania usługi Przesyłka może współpracować z Operatorami pocztowymi bądź przedsiębiorcami, które są spółkami zarejestrowanymi m.in. w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej (USA) z oddziałami na całym świecie. W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłki przez ww. podmioty dane osobowe dotyczące Nadawców oraz Adresatów mogą być przekazywane do USA i innych krajów spoza Europejskiej Strefy Gospodarczej, które mogą posiadać odmienne standardy ochrony danych osobowych. Wysyłając Przesyłkę do USA i innych krajów spoza Europejskiej Strefy Gospodarczej Nadawca zgadza się na przekazywanie danych osobowych do tych krajów.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE § 9

1. W przypadku jeżeli Usługi przewozu świadczone są do kraju lub za pośrednictwem kraju, który nie jest stroną Konwencji CMR, wówczas stosuje się odpowiednie przepisy umów międzynarodowych jakie Polska zawarła z tym krajem lub, jeżeli takich brak lub dopuszczają one wybór prawa to stosuje się w odpowiednim zakresie postanowienia Konwencji CMR oraz ustawy Prawo przewozowe.
2. Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Operatora przez Nadawcę oraz Adresata, nie będącego konsumentem. Nadawca oraz Adresat, nie będący konsumentem, nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść wierzycelności wobec Operatora na osobę trzecią.
3. Niniejszy Regulamin od dnia jego wejścia w życie znajduje zastosowanie również do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Zdanie poprzednie nie dotyczy umów zawartych z konsumentami. Jednocześnie postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami, tylko wówczas jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności w stosunku do Nadawców nie ograniczają uprawnień Odbiorców będących konsumentami wynikających z przepisów ustawy Prawa pocztowego lub w przypadku Usług Przewozowych,

międzynarodowych konwencji i Prawa przewozowego. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą konsumenta.

4. O zmianach niniejszego Regulaminu, Operator poinformuje poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej pod adresem: <http://regulaminy.eurohermes.eu> na co najmniej 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2017 r.