

Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych, w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych

Operator: Eurohermes Ł.Żak spółka komandytowa

Obowiązujący od 3 kwietnia 2026 r.

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług logistycznych, pocztowych oraz przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym przez: Eurohermes Ł.Żak spółka komandytowa z siedzibą w Sosnowcu, ul. Klimontowska 47G/9, 41-200 Sosnowiec, NIP 6443567909, REGON: 522362510, KRS: 0000978407, zwaną dalej "Operatorem".
2. Operator świadczy usługi wyłącznie na rzecz Klientów będących przedsiębiorcami w rozumieniu przepisów prawa, zawierających umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą (model B2B).
3. Operator działa w modelu hybrydowym jako: a) operator pocztowy, b) przewoźnik w rozumieniu ustawy Prawo przewozowe oraz – w przypadku transportu międzynarodowego – Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR), c) organizator transportu oraz podmiot korzystający z usług podwykonawców i operatorów zewnętrznych.
4. Realizacja Usługi może obejmować różne etapy realizowane przez różne podmioty, w tym operatorów pocztowych, firmy kurierskie oraz przewoźników krajowych i zagranicznych.
5. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część każdej umowy o świadczenie usług zawieranej pomiędzy Operatorem a Klientem.
6. Załączniki do Umowy, w tym w szczególności Cennik świadczenia usług, Wytyczne Operacyjne oraz Procedura Reklamacyjna – o ile zostały udostępnione Klientowi – stanowią integralną część Umowy i obowiązują na równi z jej treścią. Wszelkie odniesienia do „Umowy” obejmują również jej Załączniki.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności: a) ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, b) ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe, c) Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR), sporządzona w Genewie dnia 19 maja 1956 r., w tym w szczególności art. 17, art. 23, art. 29 oraz art. 32, d) inne

właściwe konwencje międzynarodowe mające zastosowanie do danego rodzaju transportu, e) Kodeks cywilny.

§2. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższym pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

I. Podmioty:

1. **Operator** – Eurohermes Ł.Żak spółka komandytowa z siedzibą w Sosnowcu, ul. Klimontowska 47G/9, 41-200 Sosnowiec, NIP 6443567909, REGON: 522362510, KRS: 0000978407, świadcząca usługi transportowe, organizacji przewozu oraz usługi elektroniczne zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. **Klient** – podmiot zawierający z Operatorem umowę o świadczenie Usług.
3. **Nadawca** – podmiot nadający Przesyłkę za pośrednictwem Operatora.
4. **Adresat / Odbiorca** – podmiot wskazany jako odbiorca Przesyłki.
5. **Operator Zewnętrzny / Partner** – podmiot trzeci, któremu Operator przekazuje Przesyłkę w celu realizacji dalszego etapu transportu.

II. Definicje transportowe i operacyjne:

1. **Przesyłka** – rzecz przyjęta do transportu zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. **Usługa** – usługa transportowa, organizacji przewozu lub inna usługa logistyczna świadczona przez Operatora.
3. **Etap I Transportu** – etap transportu realizowany bezpośrednio przez Operatora, obejmujący w szczególności odbiór, przyjęcie do Sieci, sortowanie, konsolidację, transport liniowy (line haul) oraz przekazanie Przesyłki Operatorowi Zewnętrznemu.
4. **Etap II Transportu** – etap transportu realizowany przez Operatora Zewnętrznego po formalnym przekazaniu Przesyłki przez Operatora, obejmujący dalszy transport i doręczenie.
5. **Moment Przekazania** – chwila fizycznego przekazania Przesyłki Operatorowi Zewnętrznemu, potwierdzona Manifestem, dokumentem przewozowym, skanem systemowym lub innym wiarygodnym dowodem przekazania.
6. **Status „Przekazana Operatorowi Zewnętrznemu”** – status systemowy potwierdzający zakończenie Etapu I.
7. **List Przewozowy / Etykieta** – dokument w formie papierowej lub elektronicznej zawierający dane identyfikujące Przesyłkę.

8. **Punkt Odbioru (PUDO)** – punkt odbioru prowadzony przez Operatora Zewnętrznego lub jego partnera, w którym Przesyłka może zostać pozostawiona do odbioru.
9. **Planowany Czas Dostawy (Transit Time)** – szacunkowy czas doręczenia Przesyłki ustalany na podstawie danych operacyjnych i statystycznych; ma charakter orientacyjny i nie stanowi gwarantowanego terminu doręczenia.
10. **Potwierdzenie Doręczenia** – status Przesyłki oznaczony w systemie Operatora lub Operatora Zewnętrznego jako „doręczona” lub równoważny.
11. **Usługa COD (Cash on Delivery)** – usługa dodatkowa polegająca na pobraniu od Odbiorcy kwoty wskazanej przez Nadawcę i przekazaniu jej Nadawcy na zasadach określonych w Regulaminie lub umowie.
12. **Zwrot** – przesyłka niedoręczona z przyczyn niezależnych od Operatora lub Operatora Zewnętrznego (m.in. odmowa przyjęcia, niepodjęcie, błędne dane adresowe), podlegająca odesłaniu do Nadawcy.
13. **Zwrot Konsumentki** – przesyłka nadana przez konsumenta w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży lub reklamacją, kierowana na adres wskazany przez Nadawcę.
14. **Reklamacja** – zgłoszenie roszczenia dotyczącego niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

III. Usługi dodatkowe i rozliczenia:

1. **Usługa Dodatkowa** – usługa wybrana przez Klienta w momencie składania zlecenia, stanowiąca rozszerzenie standardowej Usługi.
2. **Dopłata** – dodatkowe wynagrodzenie należne Operatorowi naliczane w związku z okolicznościami ujawnionymi w trakcie realizacji Usługi (m.in. rozbieżności w parametrach, strefy rozszerzone, przepakowanie, koszty podmiotów trzecich).
3. **Dopłata paliwowa pierwszej mili** – dopłata ustalana w oparciu o wskaźnik wzrostu cen detalicznych oleju napędowego; aktualna wysokość i rodzaje dopłat publikowane są na stronach internetowych: <https://eurohermes.eu/regulaminy/> ; zmiana wysokości dopłaty nie jest zmianą Regulaminu ani Umowy.

IV. Definicje technologiczne:

1. **Platforma** – system teleinformatyczny umożliwiający składanie zleceń, generowanie dokumentów przewozowych i monitorowanie statusów; serwis internetowy dostępny pod adresem: dodajpaczke.eu.
2. **Konto Klienta** – indywidualny dostęp Klienta do Platformy.

3. **API** – interfejs programistyczny umożliwiający automatyczną wymianę danych pomiędzy systemem Operatora a systemem Klienta.
4. **Usługa Elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na udostępnieniu Platformy lub API.
5. **Dane Klienta** – informacje wprowadzone do systemu przez Klienta (m.in. dane adresowe, parametry Przesyłki, Deklaracja Wartości).
6. **Awaria Systemu** – czasowa niedostępność Platformy lub API spowodowana przyczynami technicznymi.

V. Deklaracja wartości:

1. **Deklaracja Wartości** – wartość towaru podana przez Klienta w momencie składania zlecenia (Platforma/API/inne metody), odpowiadająca rzeczywistemu kosztowi zakupu towaru; stanowi podstawę ustalenia maksymalnej wysokości odpowiedzialności Operatora, o ile została przyjęta w ramach danej Usługi.

VI. Dokumenty operacyjne:

1. **Manifest** – dokument (elektroniczny lub papierowy) zawierający zbiorcze zestawienie Przesyłek przekazywanych w ramach jednej Jednostki transportowej, potwierdzający zakres i moment przekazania.
2. **Jednostka transportowa** – zbiorczy nośnik obejmujący wiele Przesyłek (m.in. paleta, kontener, worek, pojazd).
3. **Sieć** – system operacyjny obejmujący infrastrukturę logistyczną, magazynową i transportową Operatora, systemy teleinformatyczne oraz procesy operacyjne.

§3. HIERARCHIA DOKUMENTÓW, DANE OPERACYJNE ORAZ ZMIANY REGULAMINU

I. Hierarchia dokumentów:

1. W przypadku sprzeczności pomiędzy niniejszym Regulaminem a indywidualną umową zawartą z Klientem, pierwszeństwo mają postanowienia indywidualnej Umowy.
2. Cennik, Wytyczne Operacyjne, Procedura Reklamacyjna, wykazy stref oraz inne dokumenty publikowane przez Operatora lub przekazane Klientowi stanowią Załączniki do Umowy i są jej integralną częścią, obowiązującą na równi z jej treścią.
3. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a Załącznikami, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy, a w braku odmiennych ustaleń – postanowienia Regulaminu.

4. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, Regulaminie ani Załącznikach zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Nagłówki paragrafów mają charakter porządkowy i nie wpływają na interpretację postanowień Regulaminu.

II. Dane operacyjne i ich aktualizacja:

1. Wykazy stref, kodów pocztowych, obszarów wyspowych, stref zielonych, okresów Sezonu Wysokiego, dopłat operacyjnych oraz inne dane o charakterze operacyjnym publikowane na stronie internetowej Operatora lub udostępniane poprzez API mają charakter zmienny.
2. Dane operacyjne mogą być aktualizowane w dowolnym czasie, w szczególności w przypadku zmian wprowadzanych przez Operatorów Zewnętrznych, zmian warunków logistycznych, regulacji celnych, podatkowych, sankcyjnych lub innych regulacji obowiązujących w kraju nadania, tranzytu lub doręczenia.
3. Wersją wiążącą jest wersja danych operacyjnych obowiązująca w dniu nadania Przesyłki.
4. Klient jest zobowiązany do każdorazowej weryfikacji aktualnych danych operacyjnych przed złożeniem zlecenia, w szczególności w zakresie stref dodatkowych, dopłat, ograniczeń oraz warunków świadczenia Usług.
5. Publikacja danych operacyjnych na stronie internetowej Operatora lub ich udostępnienie poprzez API stanowi skuteczne poinformowanie Klienta o ich obowiązywaniu.

III. Zmiany Regulaminu:

1. Operator jest uprawniony do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku: a) zmiany przepisów prawa, b) zmiany modelu operacyjnego, c) rozszerzenia zakresu usług, d) zmian warunków współpracy z Operatorami Zewnętrznymi, e) konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. O planowanej zmianie Regulaminu Operator informuje Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Umowie co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia poinformowania Klienta, chyba że przepisy prawa wymagają innego terminu.
4. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.

§4. ZAKRES USŁUG I WARUNKI ŚWIADCZENIA

1. Operator świadczy usługi logistyczne obejmujące w szczególności: a) odbiór Przesyłek, b) sortowanie i konsolidację, c) transport liniowy (line haul), d) organizację doręczeń krajowych i międzynarodowych, e) usługi fulfillmentowe (magazynowanie, kompletacja, konfekcjonowanie, pakowanie, przygotowanie towarów do wysyłki), f) Usługi Dodatkowe wybrane przez Klienta, g) Usługi Elektroniczne (Platforma, API).
2. Operator realizuje Usługi: a) przy wykorzystaniu własnych zasobów (pracowników, kierowców, pojazdów, infrastruktury magazynowej), b) przy udziale podmiotów współpracujących, w tym Operatorów Zewnętrznych.
3. Usługa doręczenia polega na dostarczeniu Przesyłki pod adres wskazany w zleceniu. Usługa nie obejmuje gwarancji osobistego doręczenia do konkretnej osoby ani weryfikacji tożsamości odbiorcy, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły usługę o podwyższonym standardzie.
4. Nadawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność danych adresowych oraz za wskazanie miejsca, w którym możliwe jest doręczenie Przesyłki.
5. W przypadku braku możliwości doręczenia bezpośredniego pod wskazany adres, doręczenie może zostać zrealizowane poprzez: a) przekazanie osobie obecnej pod adresem, b) przekazanie osobie uprawnionej w miejscu doręczenia, c) pozostawienie w Punkcie Odbioru (PUDO), d) pozostawienie w miejscu uznanym za bezpieczne zgodnie ze standardami operacyjnymi stosowanymi w danym kraju. Realizacja doręczenia w sposób określony powyżej stanowi prawidłowe wykonanie Usługi.
6. Operator świadczy Usługi Elektroniczne polegające na udostępnieniu Platformy oraz API. Operator nie ponosi odpowiedzialności za: a) błędy w danych wprowadzonych przez Klienta, b) nieprawidłowe działanie systemów Klienta, c) nieprawidłowe integracje po stronie Klienta.

§5. ZLECENIE, PRZYJĘCIE DO SIECI, MODEL ETAPOWY I MOMENT PRZEKAZANIA

1. Zlecenie nadania Przesyłki może zostać złożone w szczególności poprzez: a) Platformę, b) API, c) import danych (np. plik), d) inne uzgodnione metody udostępnione przez Operatora. Złożenie zlecenia ma charakter informacyjno-techniczny i samo w sobie nie jest równoznaczne z przyjęciem Przesyłki do Sieci.
2. Za przyjęcie Przesyłki do Sieci uznaje się jej fizyczne przyjęcie przez Operatora oraz rejestrację w systemie teleinformatycznym (w szczególności

- poprzez skan lub ujęcie w Manifeście), co skutkuje nadaniem statusu potwierdzającego przyjęcie.
3. Usługa transportowa realizowana jest w modelu etapowym i obejmuje co do zasady: a) Etap I – realizowany przez Operatora (odbior, przyjęcie do Sieci, sortowanie, konsolidacja, transport liniowy, przygotowanie do dalszej dystrybucji), b) Etap II – realizowany przez Operatora Zewnętrznego / Partnera (dalszy transport i doręczenie).
 4. W ramach procesu operacyjnego Przesyłki mogą być konsolidowane w Jednostkach transportowych. Przekazanie Przesyłek pomiędzy operacjami logistycznymi, w tym przekazanie do Operatora Zewnętrznego, może być potwierdzane zbiorczo poprzez Manifest.
 5. Moment Przekazania do Operatora Zewnętrznego stanowi zakończenie Etapu I i rozpoczęcie Etapu II. Moment Przekazania może zostać potwierdzony w szczególności poprzez: a) Manifest (potwierdzony po stronie operacyjnej), b) dokument przewozowy / protokół przekazania, c) status systemowy „Przekazana Operatorowi Zewnętrznemu” lub równoważny, d) inne wiarygodne dowody operacyjne.
 6. Szczegółowe wymogi operacyjne dotyczące nadawania, pakowania, parametrów Przesyłek oraz orientacyjnych Planowanych Czasów Dostawy mogą być określone w Załączniku „Wytyczne Operacyjne”, jeżeli został udostępniony dla danej Usługi.

§6. STATUSY PRZESYŁKI I ICH ZNACZENIE DOWODOWE

1. Statusy Przesyłek prezentowane w Platformie mają charakter operacyjny i informacyjny oraz odzwierciedlają przebieg realizacji Usługi na podstawie danych rejestrowanych w systemach Operatora i/lub Operatora Zewnętrznych.
2. Statusy generowane na etapie złożenia zlecenia (np. „nowe zlecenie”, „anulowane” lub równoważne) nie potwierdzają fizycznego przyjęcia Przesyłki do Sieci.
3. Status mapowany jako „przyjęta / nadana / wprowadzona do sieci” (lub równoważny), nadany na podstawie skanu Przesyłki lub ujęcia w Manifeście, stanowi potwierdzenie przyjęcia Przesyłki do Sieci i rozpoczęcia realizacji Etapu I.
4. Status mapowany jako „przekazana Operatorowi Zewnętrznemu” (lub równoważny) stanowi potwierdzenie Momentu Przekazania. W przypadku przekazania zbiorczego w Jednostce transportowej, Przesyłki ujęte w Manifeście uznaje się za przekazane z chwilą potwierdzenia Manifestu.

5. Statusy pośrednie (np. „w transporcie”, „w hubie”, „w doręczeniu”, „oczekuje na odbiór”, „problem operacyjny” lub równoważne) mają charakter informacyjny i nie stanowią samodzielnej podstawy do ustalania odpowiedzialności, terminów ani wysokości roszczeń.
6. Status „doręczona” (lub równoważny) stanowi Potwierdzenie Doręczenia. Status „zwrot” (lub równoważny) stanowi potwierdzenie zakończenia procesu doręczenia poprzez zwrot.
7. Statusy i zapisy operacyjne (w tym Manifesty) stanowią podstawowy dowód przebiegu realizacji Usługi.
8. Status „doręczona” korzysta z domniemania prawidłowego wykonania Usługi. Doręczenie może być oparte w szczególności na: podpisie, geolokalizacji, dokumentacji fotograficznej, potwierdzeniu PUDO, logach systemowych lub innych danych operacyjnych.
9. Samo oświadczenie Adresata lub Klienta o nieotrzymaniu Przesyłki nie stanowi wystarczającej podstawy do podważenia statusu doręczenia ani do uznania Reklamacji.
10. Podważenie statusu „doręczona” może nastąpić wyłącznie w przypadku wykazania przez Klienta: a) oczywistego błędu systemowego, b) udokumentowanego zdarzenia o charakterze przestępczym potwierdzonego właściwymi organami, c) jednoznacznej niezgodności pomiędzy danymi operacyjnymi a rzeczywistym przebiegiem doręczenia. Ciężar dowodu spoczywa na Kliencie.

§7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORÓW – ZASADY OGÓLNE

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Odpowiedzialność Operatora ustalana jest z uwzględnieniem momentu przyjęcia Przesyłki do Sieci oraz Momentu Przekazania do Operatora Zewnętrznego, zgodnie z §5-§6.
3. W zależności od charakteru danego etapu realizacji Usługi odpowiedzialność Operatora podlega w szczególności: a) ustawie Prawo przewozowe, b) ustawie Prawo pocztowe, c) Konwencji CMR – w przypadku transportu międzynarodowego, d) Kodeksowi cywilnemu – w zakresie nieuregulowanym przepisami szczególnymi.
4. Operator odpowiada wyłącznie w granicach szkody rzeczywistej (damnum emergens) pozostającej w adekwatnym związku przyczynowym z

niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, z uwzględnieniem ograniczeń określonych w §10–§11.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę przychodów, utratę zysków, utratę rynku, utratę reputacji, kary umowne, odszkodowania należne osobom trzecim, koszty obsługi klienta, koszty przestojów operacyjnych ani inne szkody pośrednie lub następne – o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.

§8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORÓW – ETAP I (TRANSPORT WŁASNY)

1. W zakresie czynności realizowanych w ramach Etapu I Operator ponosi odpowiedzialność jak przewoźnik w rozumieniu właściwych przepisów prawa, w szczególności ustawy Prawo przewozowe, a w przypadku transportu międzynarodowego – zgodnie z Konwencją CMR.
2. Odpowiedzialność ta obejmuje okres od momentu przyjęcia Przesyłki do Sieci do Momentu Przekazania jej Operatorowi Zewnętrznemu.
3. W Etapie I Operator odpowiada za: a) utratę Przesyłki, b) ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, c) opóźnienie w przewozie – w granicach przewidzianych przepisami właściwego prawa.
4. Operator posiada polisę odpowiedzialności cywilnej przewoźnika (OCP), obejmującą czynności wykonywane w ramach Etapu I Transportu. Aktualna polisa OCP może stanowić Załącznik do Regulaminu.

§9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORÓW – ETAP II (OPERATOR ZEWNĘTRZNY)

1. Etap II obejmuje czynności wykonywane po Momencie Przekazania, w szczególności dalszy transport oraz doręczenie do Adresata realizowane przez Operatora Zewnętrznego.
2. Reklamację dotyczącą Etapu II może złożyć wyłącznie Nadawca będący stroną umowy z Operatorem (Klient). Reklamacje składane przez Odbiorcę/Adresata nie są rozpatrywane.
3. Reklamacja w Etapie II podlega przyjęciu wyłącznie jako zgłoszenie kompletne – tj. zawierające wszystkie wymagane dane i dokumenty zgodnie z Załącznikiem „Procedura Reklamacyjna” (jeżeli udostępniony).
4. Terminy na złożenie kompletnej Reklamacji (Etap II): a) uszkodzenie Przesyłki – w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia nadania statusu końcowego „doręczona” (lub równoważnego), b) utrata Przesyłki lub kwestionowanie doręczenia – w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia nadania statusu końcowego „doręczona” (lub równoważnego), a w

przypadku braku doręczenia – od prognozowanej daty doręczenia ustalonej na podstawie Planowanego Czasu Dostawy (Transit Time) wynikającego z Cennika i/lub Wytycznych Operacyjnych (jeżeli udostępnione dla danej Usługi).

5. Niezachowanie terminów, o których mowa w ust. 4, skutkuje odrzuceniem Reklamacji z przyczyn formalnych, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Operator rozpatruje Reklamację w terminie 30 dni od dnia przyjęcia kompletnego zgłoszenia, przy czym przebieg weryfikacji może zależeć od procedur i danych dostępnych u Operatora Zewnętrznego.
7. Status końcowy „doręczona” (lub równoważny) stanowi podstawowy dowód wykonania Usługi w Etapie II. Oświadczenia Odbiorcy kwestionujące doręczenie nie stanowią samoistnej podstawy uznania Reklamacji i podlegają weryfikacji w oparciu o dane operacyjne.

§10. OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. **Opóźnienie doręczenia.** Planowany Czas Dostawy (Transit Time) ma charakter orientacyjny i nie stanowi gwarantowanego terminu doręczenia. Opóźnienie nie stanowi samoistnej podstawy do uznania Reklamacji ani do wypłaty odszkodowania, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły usługę o charakterze gwarantowanym w odrębnej umowie. Brak doręczenia w Planowanym Czasie Dostawy nie oznacza zaginięcia Przesyłki.
2. **Towary wyłączone z przewozu.** Operator nie przyjmuje do przewozu oraz nie ponoszą odpowiedzialności za Przesyłki zawierające w szczególności: a) gotówkę, środki płatnicze, papiery wartościowe, weksle, bony, kupony, karty prepaid, b) metale i kamienie szlachetne, biżuterię, zegarki luksusowe, dzieła sztuki, antyki, przedmioty kolekcjonerskie o wysokiej wartości, c) broń, amunicję, materiały wybuchowe, materiały niebezpieczne w rozumieniu przepisów ADR, d) substancje łatwopalne, żrące, chemikalia, gazy, materiały toksyczne, e) produkty spożywcze, łatwo psujące się, wymagające kontrolowanej temperatury, f) towary, których posiadanie, obrót, eksport lub import jest zakazany lub ograniczony przepisami prawa, g) podróbki, towary naruszające prawa własności intelektualnej, towary bez wymaganych certyfikatów (w tym CE, jeżeli są wymagane), h) rzeczy używane lub prywatne rzeczy osobiste, w szczególności przewożone w walizkach lub opakowaniach nieprzystosowanych do standardowego obrotu e-commerce, i) towary nieprawidłowo zapakowane, niezgodne z Wytycznymi Operacyjnymi (jeżeli udostępniony). W przypadku nadania Przesyłki zawierającej towary wyłączone Operator jest uprawniony do odmowy

realizacji Usługi, wstrzymania Przesyłki, jej zwrotu lub przekazania właściwym organom. Reklamacje dotyczące takich Przesyłek nie podlegają uwzględnieniu.

3. **Legalność towaru.** Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za legalność towaru oraz jego zgodność z prawem krajowym i międzynarodowym. Operator może na etapie rozpatrywania Reklamacji zażądać dokumentów potwierdzających legalność, pochodzenie, dopuszczenie do obrotu oraz spełnienie wymogów regulacyjnych. Brak przedstawienia dokumentów skutkuje odmową uznania Reklamacji.
4. **Pakowanie i dane.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z: niewłaściwego opakowania, braku zabezpieczenia zawartości, błędnych danych adresowych, błędnie zadeklarowanej wagi/wymiarów/wartości, nieprawidłowego oznaczenia towaru, braku wymaganych dokumentów celnych lub handlowych.
5. **Ograniczenia Etapu II.** W zakresie Etapu II odpowiedzialność Operatora nie może być szersza niż odpowiedzialność Operatora Zewnętrznego wynikająca z jego regulaminów, przepisów prawa oraz właściwych konwencji międzynarodowych, w tym ograniczeń terminowych i dokumentacyjnych.
6. **Brak odpowiedzialności przed przyjęciem.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za Przesyłki, które nie zostały fizycznie przyjęte do Sieci i zarejestrowane zgodnie z §5–§6.
7. **Działania organów.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub opóźnienia wynikające z działań organów administracji publicznej, celnych, skarbowych, sanitarnych, policyjnych lub innych uprawnionych instytucji, w tym za zatrzymanie, kontrolę, otwarcie lub konfiskatę Przesyłki.
8. **Jednokrotność roszczenia.** Z tytułu jednego zdarzenia dotyczącego jednej Przesyłki przysługuje wyłącznie jedno roszczenie odszkodowawcze. Nie dopuszcza się kumulowania roszczeń z różnych podstaw prawnych w odniesieniu do tego samego zdarzenia.
9. **Obowiązek współpracy i minimalizacji szkody.** Klient zobowiązany jest do współdziałania w procesie wyjaśniania zdarzenia, w szczególności do zabezpieczenia opakowania i zawartości, udostępnienia dokumentacji oraz przekazania informacji. Brak współpracy może stanowić podstawę do ograniczenia lub odmowy uznania Reklamacji.

§11. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI I ZASADY KALKULACJI

1. Odpowiedzialność Operatora z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia Przesyłki ograniczona jest do wysokości rzeczywistej wartości towaru w dniu

- nadania, nie wyższej jednak niż limity określone w niniejszym paragrafie.
2. Wartość rzeczywista ustalana jest na podstawie dokumentów potwierdzających wartość towaru, w szczególności dokumentu zakupu, dokumentów księgowych lub dokumentów celnych – zgodnie z zasadami określonymi w §12.
 3. **Ujednolicony limit odpowiedzialności – transport krajowy i międzynarodowy (Etap I).** Odpowiedzialność Operatora w Etapie I ograniczona jest do równowartości 8,33 SDR (Specjalnych Praw Ciągnięcia) za każdy kilogram brakującej wagi brutto Przesyłki. Przeliczenia SDR dokonuje się według kursu obowiązującego w dniu wydania decyzji reklamacyjnej – o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
 4. **Etap II – Operator Zewnętrzny.** W zakresie Etapu II odpowiedzialność Operatora nie może przekraczać limitów wynikających z regulaminów Operatora Zewnętrznego, właściwych przepisów prawa lub konwencji międzynarodowych. Jeżeli limit Operatora Zewnętrznego jest niższy niż określony w ust. 3, zastosowanie ma limit niższy.
 5. W przypadku częściowej utraty lub uszkodzenia Przesyłki wysokość odszkodowania ustala się proporcjonalnie do stopnia utraty lub uszkodzenia, z zastosowaniem limitu właściwego dla etapu realizacji.
 6. Nadawca może zwiększyć limit odpowiedzialności poprzez zadeklarowanie Wartości Przesyłki i/lub wykupienie dodatkowej ochrony, o ile taka możliwość została przewidziana w Cenniku lub umowie indywidualnej. Deklaracja Wartości nie znajduje zastosowania do towarów wyłączonych z przewozu (§10).
 7. W przypadku braku Deklaracji Wartości odpowiedzialność Operatora ograniczona jest wyłącznie do limitów określonych w niniejszym paragrafie.
 8. W przypadku uznania Reklamacji z tytułu całkowitej utraty Przesyłki Operator może dodatkowo zwrócić koszt Usługi, o ile nie został on już uwzględniony w kalkulacji odszkodowania.
 9. Ograniczenia odpowiedzialności określone w niniejszym paragrafie nie mają zastosowania w przypadku szkody wyrządzonej umyślnie przez Operatora.

§12. REKLAMACJE I PROCEDURA DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. Szczegółowa procedura składania Reklamacji, w tym wymagania formalne, zakres dokumentacji oraz tryb postępowania, określone zostały w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu („Wymogi i Procedura

Reklamacyjna”). Załącznik zawiera wzór Wniosku Reklamacyjnego stanowiącego podstawę wszczęcia postępowania.

2. Reklamacja może zostać złożona: a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora, b) listownie na adres siedziby Operatora, c) za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnionego przez Operatora.
3. Operator może wymagać identyfikacji zlecenia oraz zalogowania się do Konta Klienta, z którego nadano Przesyłkę, w celu potwierdzenia, że Reklamację składa Nadawca będący stroną umowy.
4. Za datę wpływu zgłoszenia uznaje się dzień jego doręczenia Operatorowi w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.
5. Reklamacja powinna zostać złożona: a) w terminie 14 dni od dnia doręczenia Przesyłki lub dnia, w którym doręczenie powinno być nastąpić zgodnie z prognozowanymi terminami dostaw, b) w terminie 7 dni od dnia doręczenia Przesyłki – w przypadku Reklamacji dotyczącej uszkodzenia Przesyłki.
6. Terminy wskazane w ust. 5 mają charakter instrukcyjny służący sprawnemu prowadzeniu postępowania reklamacyjnego. Ich przekroczenie może skutkować odmową uznania Reklamacji z uwagi na brak możliwości skutecznego ustalenia okoliczności zdarzenia, o ile nie pozostaje to w sprzeczności z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi przedawnienia roszczeń.
7. Warunkiem wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie prawidłowo wypełnionego Wniosku Reklamacyjnego zgodnie z Załącznikiem nr 1. Wniosek musi zawierać wszystkie wymagane pola i zostać uzupełniony o kompletną dokumentację wskazaną w Załączniku nr 1.
8. Operator dokonuje weryfikacji formalnej zgłoszenia w terminie 7 dni roboczych od dnia jego wpływu. W przypadku stwierdzenia braków formalnych Operator wzywa do ich uzupełnienia, wyznaczając termin 3 dni roboczych od dnia doręczenia wezwania.
9. Do czasu uzupełnienia braków zgłoszenie nie stanowi kompletnej Reklamacji. Nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie może skutkować pozostawieniem zgłoszenia bez rozpoznania. Uzupełnienie braków po upływie terminów wskazanych w ust. 5 nie wyłącza możliwości odmowy uznania Reklamacji z przyczyn proceduralnych.
10. Operator rozpatruje Reklamację w terminie 30 dni od dnia doręczenia kompletnego Wniosku Reklamacyjnego wraz z wymaganymi dokumentami. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności

wyjaśniających Operator informuje zgłaszającego o przedłużeniu postępowania oraz przewidywanym terminie zakończenia sprawy.

11. W przypadku Reklamacji dotyczącej utraty lub uszkodzenia Towaru wysokość szkody ustalana jest na podstawie rzeczywistego kosztu nabycia Towaru, nie zaś jego ceny sprzedaży detalicznej. Operator nie odpowiada za utracone korzyści, marżę handlową, kary umowne, utratę kontraktów ani inne szkody pośrednie, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
12. W przypadku zwrotu Przesyłki bez podania przyczyny przez Odbiorcę Operator nie ponosi odpowiedzialności za decyzję Odbiorcy o odmowie przyjęcia Przesyłki. Zwrot kosztów transportu przysługuje wyłącznie w przypadku wykazania nienależytego wykonania Usługi przez Operatora.
13. Reklamacje dotyczące wystawionych faktur powinny zawierać wskazanie kwestionowanych pozycji wraz z ich jednoznaczną identyfikacją. Operator może wymagać przedłożenia zestawienia w formie elektronicznej umożliwiającej weryfikację spornej pozycji. Złożenie Reklamacji dotyczącej faktury nie wstrzymuje obowiązku zapłaty jej bezspornej części.
14. Zgłaszający ma prawo do złożenia odwołania od decyzji reklamacyjnej w terminie 7 dni od dnia jej doręczenia. Odwołanie może zostać złożone w dowolnej formie pisemnej lub elektronicznej i powinno zawierać wskazanie decyzji, której dotyczy. Złożenie odwołania nie stanowi wszczęcia nowego postępowania. Decyzja po rozpatrzeniu odwołania jest ostateczna w ramach postępowania reklamacyjnego Operatora.
15. W przypadku uznania Reklamacji w całości lub w części wypłata należnego odszkodowania następuje do końca miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wydano decyzję reklamacyjną. Wypłata następuje na rachunek bankowy wskazany we Wniosku Reklamacyjnym. Operator zastrzega sobie prawo do potrącenia należnego odszkodowania z wymagalnymi należnościami przysługującymi Operatorowi wobec Klienta.
16. Do momentu dokonania wypłaty, o której mowa w ust. 15, Operator jest uprawniony do zmiany decyzji reklamacyjnej w przypadku ujawnienia nowych okoliczności mających wpływ na zasadność Reklamacji, w szczególności w razie odnalezienia Przesyłki, zmiany jej statusu na „doręczona” (lub równoważny) albo uzyskania danych operacyjnych wskazujących na prawidłowe wykonanie Usługi.
17. Niezależnie od zasad odpowiedzialności określonych w niniejszym Regulaminie Operator może – według własnego, wyłącznego uznania – przyznać Klientowi świadczenie o charakterze dobrowolnym (ex gratia), bez

uznania odpowiedzialności prawnej oraz bez tworzenia jakiegokolwiek precedensu. Przyznanie takiego świadczenia nie stanowi zmiany zasad odpowiedzialności ani podstawy do powoływania się na analogiczne rozstrzygnięcia w innych sprawach.

§13. USŁUGI DODATKOWE, DOPŁATY I ROZLICZENIA

1. Usługi dodatkowe są usługami fakultatywnymi, wybieranymi przez Klienta w momencie składania zlecenia za pośrednictwem Platformy lub w inny uzgodniony sposób. Do Usług dodatkowych należą w szczególności: COD, dodatkowa ochrona Przesyłki (jeżeli dostępna), zwrot dokumentów, doręczenie w określonym przedziale czasowym, odprawa celna oraz inne usługi wskazane w Cenniku. Wybór Usługi dodatkowej skutkuje naliczeniem opłaty zgodnie z Cennikiem.
2. Dopłata jest dodatkową opłatą naliczaną w toku realizacji Usługi logistycznej, jeżeli rzeczywiste parametry Przesyłki lub warunki realizacji odbiegają od danych zadeklarowanych przez Klienta albo standardowych warunków świadczenia usługi.
3. Dopłaty mogą zostać naliczone w szczególności w przypadku: rozbieżności w wadze/wymiarach, niestandardu, stref rozszerzonych/wyspowych, dopłat sezonowych/paliwowych/operacyjnych, przepakowania lub manualnej obsługi, kosztów zwrotu/magazynowania/ponownego doręczenia oraz innych kosztów operacyjnych wynikających z realizacji Usługi.
4. Dopłaty naliczane są wyłącznie w oparciu o: a) obowiązujący Cennik oraz dokumenty powiązane z Cennikiem (w tym wykazy stref rozszerzonych), b) oficjalne tabele opłat lub regulaminy podmiotów realizujących transport, c) dokumenty rozliczeniowe otrzymane od tych podmiotów, d) obowiązujące przepisy prawa (w tym celne i podatkowe).
5. Usługi logistyczne realizowane są przy udziale podwykonawców, przewoźników, operatorów pocztowych, agencji celnych oraz innych podmiotów. Operator prowadzi rozliczenia z Klientem na podstawie danych operacyjnych oraz dokumentów rozliczeniowych otrzymanych od tych podmiotów. W przypadku naliczenia przez podmiot realizujący transport opłaty związanej z daną Przesyłką, Operator ma prawo obciążyć Klienta równowartością tej opłaty, o ile mieści się ona w zakresie opisanym w niniejszym paragrafie.
6. Dopłaty mogą zostać naliczone po realizacji Usługi logistycznej – w szczególności po otrzymaniu danych rozliczeniowych od podmiotów realizujących transport. Operator ma prawo naliczyć Dopłatę w terminie do 3 miesięcy od daty wystawienia faktury za Usługę logistyczną, której dana

Dopłata dotyczy. Dopłata może zostać ujęta na fakturze pierwotnej albo na kolejnej fakturze rozliczeniowej.

7. Klient będący przedsiębiorcą zobowiązany jest zgłosić zastrzeżenia do faktury w terminie 7 dni od dnia jej doręczenia. Brak zgłoszenia zastrzeżeń w tym terminie stanowi potwierdzenie prawidłowości rozliczenia w zakresie danych objętych fakturą – bez uszczerbku dla bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Cennik stanowi integralną część oferty Operatora i zawiera ceny dystrybucji, opłaty za Usługi dodatkowe, wykaz możliwych Dopłat oraz informacje o kosztach zwrotów. Korzystanie z usług Operatora oznacza akceptację aktualnego Cennika oraz zasad naliczania Usług dodatkowych i Dopłat.

§14. SIŁA WYŻSZA, ZDARZENIA REGULACYJNE/GEOPOLITYCZNE ORAZ PROCEDURY CELNE

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli jest ono następstwem działania siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności: klęski żywiołowe, pożary, powodzie, działania wojenne, zamieszki, akty terrorystyczne, strajki, blokady transportowe, masowe awarie systemów teleinformatycznych lub cyberataki, przerwy w dostawie energii/tętności, zamknięcie granic lub przejść granicznych, decyzje organów administracji publicznej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian przepisów prawa i regulacji (w tym celnych i podatkowych), w szczególności: wprowadzenia nowych ceł/podatków/opłat, zniesienia progów zwolnień (w tym de minimis), zmian zasad rozliczania VAT (w tym IOSS), sankcji/embarga, zmiany statusu handlowego państwa (np. Brexit) lub ograniczeń w obrocie towarami określonego pochodzenia. W takich przypadkach Operator może odmówić realizacji Usługi, zawiesić jej wykonanie lub dostosować warunki realizacji do obowiązujących przepisów.
3. W przypadku Usług obejmujących transport międzynarodowy i/lub odprawę celną: a) Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność dokumentów, deklaracji wartości, opisu towaru, kodów taryfowych i danych o pochodzeniu, b) Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, zatrzymanie, konfiskatę, zniszczenie lub odesłanie Przesyłki wynikające z błędnych lub niepełnych danych przekazanych przez Klienta, c) należności publicznoprawne (cła, podatki, opłaty manipulacyjne, koszty magazynowania celnego, koszty zwrotu lub

zniszczenia) obciążają Klienta, d) w przypadku nałożenia na Operatora sankcji finansowych lub administracyjnych wynikających z nieprawidłowych danych Klienta, Klient pokrywa wynikłe koszty.

4. W przypadku wystąpienia zdarzeń opisanych w niniejszym paragrafie terminy realizacji Usług ulegają odpowiedniemu przedłużeniu o czas trwania przeszkody, a zdarzenia te nie stanowią podstawy do dochodzenia roszczeń z tytułu opóźnienia, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
5. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego przekazywania informacji i dokumentów wymaganych przez organy celne lub inne instytucje. Brak współdziałania może skutkować zawieszeniem realizacji Usługi bez odpowiedzialności Operatora.

§15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu oraz umów zawieranych na jego podstawie jest prawo polskie.
2. Wszelkie spory wynikłe z umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo dla siedziby Operatora – o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
3. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania lub udostępnienia Klientowi, chyba że Operator wskazał inny termin wejścia w życie.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień. Strony zastąpią postanowienie nieważne postanowieniem możliwie najbliższym celowi gospodarczemu.
5. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu, w szczególności: a) Załącznik nr 1 – Wymogi i Procedura Reklamacyjna (w tym wzór Wniosku Reklamacyjnego), b) Cennik świadczenia usług (jeżeli udostępniony), c) Wytyczne Operacyjne (jeżeli udostępniony), d) Polisa OCP (jeżeli stanowi załącznik udostępniony Klientowi)