

### Załącznik numer 3

#### Regulamin świadczenia usług

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki wykonywania i korzystania z usług w zakresie przyjmowania, sortowania, przemieszczania i doręczania przesyłek kurierskich raz przesyłek towarowych (usługi) przez firmę DAZUMI Sp. z o. o.

Usługi świadczone przez DAZUMI SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych podlegają przepisom Prawa Poczтового.

DAZUMI SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie oraz przesyłki towarowe.

DAZUMI SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE nie jest ani operatorem wyznaczonym, ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania Usług.

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

**Strony umowy:** Operator i Nadawca.

- 1) **Operator - Operator Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą przy ul. Niemcewicza 7/9 lok. 185, 02-022 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293234, NIP 521-34-61-265, REGON 141176020, z kapitałem zakładowym w wysokości 50.000,00 złotych wpłaconym w całości;
- 2) **Klient:** Nadawca lub Odbiorca;
- 3) **Nadawca:** Osoba fizyczna, prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług pocztowych;
- 4) **Odbiorca:** Osoba fizyczna, prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana przez Nadawcę jako przyjmujący od Operatora przesyłkę;
- 5) **Przesyłka:** przesyłka kurierska lub przesyłka towarowa;
- 6) **Przesyłka kurierska:** przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub paczka pocztowa, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający spełnienie wymogów określonych w art. 3 ust. 1 pkt 19 Prawa pocztowego;
- 7) **Przesyłka towarowa:** rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego;
- 8) **Usługi pocztowe:** usługi świadczone na zlecenie Nadawcy na podstawie zawartych umów w obrocie krajowym i międzynarodowym, polegające na łącznym lub rozdzielnym przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich oraz przesyłek towarowych w rozumieniu i na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku „Prawo pocztowe”, ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe;  
  
Katalog Usług świadczonych przez Operatora określony jest w Załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
- 9) **Miejsce Nadania:** Siedziba Nadawcy lub miejsce przez niego wskazane;
- 10) **Punkt Odbioru i Nadania Przesyłki** – miejsce doręczenia Przesyłki wskazane przez Nadawcę, bądź miejsce, w którym dokonuje on nadania przesyłki. Aktualny wykaz Punktów Odbioru i Nadań Przesyłki zamieszczony jest na stronie internetowej [www.stacjazpaczka.pl](http://www.stacjazpaczka.pl);
- 11) **Termin doręczenia:** termin wskazany w Cenniku lub umowie z Nadawcą, w którym Operator zobowiązuje się doręczyć przesyłkę do Punktu Odbioru Przesyłki;

- 12) **Przesyłka niedoręczalna:** przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy, ani zwrócić Nadawcy z powodu braku adresu, bądź błędnego adresu lub przesyłka nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna, jeżeli Nadawca lub Odbiorca odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie, w trakcie świadczenia usługi, zaistnieje przypadek wskazany w § 2 ust. 3;
- 13) **Usługa uznana za nienależycie wykonaną:** przypadek, w którym nastąpi ubytek lub uszkodzenie przesyłki, doręczenie przesyłki nastąpiło z naruszeniem zawartej umowy, w tym w zakresie terminów lub postanowień Regulaminu i Cenników;
- 14) **Przesyłka utracona:** przesyłka, która nie została dostarczona do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym, ani nie została zwrócona Nadawcy w miejscu nadania w okresie 30 dni od upływu uzgodnionego terminu doręczenia;
- 15) **Przesyłka uszkodzona:** przesyłka w razie wystąpienia zmian jej substancji, powodujących obniżenie jej wartości użytkowych;
- 16) **List Przewozowy:** dokument wypełniany przez Nadawcę, stanowiący dowód zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, którego podpisanie przez Nadawcę potwierdza m. in. znajomość warunków i zasad świadczenia usług, zasad odpowiedzialności, postępowania reklamacyjnego, które z momentem podpisania stają się wiążące dla stron;
- 17) **Pobranie:** usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty w Punkcie Odbioru Przesyłki, która zostanie przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę. Usługa pobrania może być realizowana przez Odbiorcę jedynie w formie gotówkowej;
- 18) **Doręczyciel:** osoba doręczająca przesyłki w imieniu Operatora;
- 19) **Cennik Operatora:** cennik Usług obowiązujący dla Nadawców.

## § 1.

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług następuje poprzez:
  - a. przyjęcie przez Operatora przesyłki pocztowej do przemieszczenia i doręczenia;
  - b. nadanie przesyłki w Punkcie Odbioru.Zawarcie umowy w sposób określony w ust. 1 pkt a) przewidziane jest tylko dla Nadawców związanych z Operatorem Umową .
2. Regulamin zawiera ogólne warunki umowy usługi pocztowej i stanowi integralną część umowy usługi pocztowej.
3. Operator udostępnia regulamin świadczenia usług pocztowych w każdym Punkcie Odbioru Przesyłki i na swojej stronie internetowej.
4. Nadanie Przesyłki:
  - a. Pracownik Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki odbiera Przesyłkę od Nadawcy, sprawdza, czy Przesyłka jest nieuszkodzona i została zapakowana we właściwy sposób oraz posiada prawidłowo wypełniony list przewozowy;
  - b. Pracownik Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki wydaje Nadawcy pokwitowanie nadania Przesyłki;
  - c. Pracownik Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki ma prawo odmówić odbioru Przesyłki od Nadawcy w przypadku:
    - i. niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź wystąpienia klęski żywiołowej;
    - ii. niezgodnego z regulaminem zabezpieczenia Przesyłki przez Nadawcę;
    - iii. gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wagi i gabarytów nie zgadza się ze stanem faktycznym;
    - iv. brak listu przewozowego na Przesyłce;
    - v. niekompletnych danych na liście przewozowym (brak adresu dostawy, imienia i nazwiska Odbiorcy oraz Nadawcy, numeru przesyłki, daty nadania);
    - vi. podejrzenia, iż Przesyłka zawiera przedmioty, których przewożenie jest zabronione przez przepisy prawa lub Regulamin Operatora.

5. W przypadku podejrzenia, iż przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Pracownik Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki powiadamia właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

## § 2

1. Nadawca jest zobowiązany oddać przesyłkę Operatorowi w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie Usługi i wydanie przesyłki bez ubytku i uszkodzenia. Przesyłki, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają opakowania, Nadawca zobowiązany jest oddać w opakowaniu. Opakowanie powinno między innymi: być odpowiednio wytrzymałe, zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plombę czy pieczęcie lakowe; uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów; być odpowiednio opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki. W opakowaniu przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tę lub/i inne przewożone przesyłki.
2. Odpowiedzialność za naruszenie Regulaminu oraz Regulaminu Przewoźnika w zakresie pakowania Przesyłki oraz dotyczącego wymiarów i wagi Przesyłki, w tym szkody powstałe z tego tytułu, ponosi wyłącznie Nadawca.

## § 3

1. Operator nie przyjmuje do przewozu:
  - i. Przedmioty o wyjątkowej wartości, np.: dzieła sztuki, antyki, kamienie szlachetne, złoto i srebro;
  - ii. Biżuteria i zegarki na rękę (oprócz sztucznej biżuterii i niskiej klasy zegarków) o wartości przekraczającej 500 USD lub równowartości tej kwoty w lokalnej walucie;
  - iii. Broń palna, broń;
  - iv. Futra;
  - v. Kość słoniowa i wykonane z niej wyroby;
  - vi. Materiały pornograficzne;
  - vii. Napoje alkoholowe;
  - viii. Nasiona;
  - ix. Pieniądze, papiery wartościowe, takie jak: czek, weksle, obligacje, bony skarbowe, znaczki skarbowe, winiety, akcje oraz inne dokumenty takie jak przedpłacone karty (pre-paid), książeczki oszczędnościowe;
  - x. Rośliny;
  - xi. Skóry zwierząt (nieudomowionych);
  - xii. Towary/materiały niebezpieczne (zgodnie z przepisami IATA oraz przepisami ADR);
  - xiii. Bagaż bez właściciela, czyli walizki, teczki, torby, plecaki, aktówki i inne tego typu przedmioty, niezależnie od ich zawartości (tego typu przedmioty mogą być wysyłane puste, niezamknięte i prawidłowo zapakowane, zgodnie ze wskazówkami firm kurierskich);
  - xiv. Towary nietrwałe;
  - xv. Tytoń i produkty tytoniowe;
  - xvi. Żywe zwierzęta.

Niedozwolone są także:

- xvii. towary przewożone z zastosowaniem karnetu ATA oraz inne towary czasowo importowane i eksportowane;
  - xviii. towary przewożone z zaświadczeniami FCR, FCT i CAD (płatność za pobraniem);
  - xix. przesyłki z wewnętrznymi wadami, które ze względu na swój charakter mogą zabrudzić; niekorzystnie wpłynąć lub uszkodzić osoby, towary lub urządzenia;
  - xx. towary, których przewóz jest prawnie zabroniony w kraju pochodzenia, tranzytu lub przeznaczenia (np. kość słoniowa i wykonane z niej wyroby);
  - xxi. towary podlegające akcyzie (np. alkohol) lub które wymagają specjalnych urzędzeń, środków bezpieczeństwa lub zezwoleń.
2. Operator nie jest ani operatorem wyznaczonym, ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania Usług.
  3. Odmówienie zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej przez Operatora lub odstąpienie od umowy może nastąpić także w przypadkach określonych w art.16 ust. 1 i 2 Prawa Poczтового, w szczególności, jeżeli:

- a. nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w ustawie lub w przepisach wydanych na jej podstawie, a także w regulaminie świadczenia usług pocztowych, w tym w szczególności:
    - i. niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;
    - ii. uzasadnionego podejrzenia, iż deklaracja zawartości lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
    - iii. niewłaściwego wypełnienia listu przewozowego i/lub odmowy akceptacji warunków świadczenia usług;
    - iv. nieopłacenia przesyłki;
    - v. podejrzenia, iż Przesyłka zawiera przedmioty, których przewożenie jest zabronione przez przepisy prawa lub Regulamin Operatora.
  - b. zawartość lub opakowanie przesyłki pocztowej naraża osoby trzecie lub operatora pocztowego na szkodę;
  - c. na opakowaniu przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo.
4. Przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki pocztowej jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
5. Operator może ponadto:
- a. odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka pocztowa nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy;
  - b. odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka pocztowa nie spełnia warunków określonych w umowie. W przypadku odstąpienia przez Operatora z przyczyn określonych w ust. 2 lub ust. 3 pkt 2 od umowy o świadczenie usługi pocztowej przyjętą przesyłkę pocztową zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za usługę pocztową.
6. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę postanowień §3 ust. 2 3 oraz oddania przesyłki o zawartości wymienionej w § 3 ust. 1 Nadawca ponosi odpowiedzialność zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

#### § 4

1. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Operatora lub mienia znajdującego się w Punkcie Odbioru Przesyłki, Operator może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo usługi. Z czynności tej sporządzany jest protokół.
2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
3. Kontroli nie podlega treść przesyłanych dokumentów.
4. Wynik sprawdzenia zamieszcza się w Liście przewozowym albo w dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w liście przewozowym ze stanem rzeczywistym przesyłki, koszty sprawdzenia zostaną doliczone do ceny wykonywanej usługi. Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §1 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie, że: stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez Operatora, określonych w niniejszym Regulaminie oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność i ponosi koszty za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienia spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.

#### § 5

1. Nadawca jest zobowiązany dokładnie, bezbłędnie, kompletnie, czytelnie i bez skreśleń lub śladów poprawiania, bądź wycierania wypełnić List przewozowy.
2. Nadawca ma obowiązek zamieścić na Liście przewozowym adres, który musi być czytelny.

3. List przewozowy powinien zawierać następujące elementy:
  - a. dane Nadawcy: nazwa podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą lub imię i nazwisko Nadawcy;
  - b. adres i telefon Nadawcy, w tym kod pocztowy;
  - c. datę nadania przesyłki;
  - d. dane Odbiorcy: nazwa podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą lub imię i nazwisko Odbiorcy;
  - e. adres i telefon Odbiorcy, w tym kod pocztowy;
  - f. rodzaj usługi;
  - g. opłatę i formę płatności;
  - h. liczbę paczek i wagę przesyłki;
  - i. numer paczki;
  - j. informacje dodatkowe dotyczące realizacji usługi.
4. Poprzez wypełnienie Listu Przewozowego -Nadawca potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodę na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.
5. Operator może wykorzystać urządzenia elektroniczne do otrzymania listu przewozowego i dostarczenia, a Nadawca zgadza się, że nie będzie podnosił zarzutów przeciwko Operatorowi w związku z opieraniem się przez Operatora na wydruku takiego potwierdzenia jako dowodzie, tylko z tego powodu, że informacje, o których mowa zostały uzyskane i są przechowywane w formie elektronicznej.

## § 6

1. Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego w dniu zamówienia Usługi Cennika Operatora i płatne są przez Nadawcę w momencie nadania , a w przypadku Usługi płatnej za pobraniem przez Odbiorcę w momencie odbioru przesyłki.
2. Strony, w ramach obowiązujących umów, mogą ustalić inny sposób płatności, w tym, że płatność będzie następowała przelewem na konto Operatora podane na fakturze VAT za świadczone usługi, wystawianej na koniec okresu rozliczeniowego określonego w umowie.
3. Dla osób nie posiadających podpisanej umowy z Operatorem faktury VAT wystawiane będą raz dziennie oraz wysyłane drogą elektroniczną na podany adres mailowy. Płatność będzie następowała przelewem na konto Operatora, płatnościami online Paymento.pl, lub gotówką w Punkcie Nadań Przesyłki.
4. Operator ma prawo wskazać indywidualnie termin płatności za świadczone usługi.
5. W przypadku przekroczenia terminu płatności, należą się odsetki ustawowe.

## § 7

1. Operator oferuje usługę pobrania płatności przy dostarczeniu przesyłki („COD”) po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem. Jeżeli Nadawca zleci taką usługę, Operator pobierze w imieniu Nadawcy kwotę COD określoną w Liście Przewozowym. Nadawca zobowiązany jest poinformować Odbiorcę o konieczności zapłaty gotówką w Punkcie Odbioru Przesyłki.
2. Zwrot pobrania realizowany jest na konto wskazane na stronie internetowej Operatora [www.stacjazpaczka.pl](http://www.stacjazpaczka.pl), po zalogowaniu.

## § 8

1. Przesyłka po zgłoszeniu przez Nadawcę jest odbierana spod wskazanego adresu przez Operatora i dostarczona do Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki w czasie i na zasadach zawartych w aktualnym w dniu zamówienia usługi.
2. Odbiorca za pośrednictwem strony internetowej [www.stacjazpaczka.pl](http://www.stacjazpaczka.pl) po wprowadzeniu numeru Przesyłki ma możliwość śledzenia jej aktualnego statusu. Przesyłki dostarczone do Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki oczekują na odbiór przez Odbiorcę nie dłużej niż 3 dni robocze, chyba że w odrębnej umowie z Nadawcą ustalony zostanie inny termin.
3. Przesyłki nieodebrane przez Odbiorcę w terminie wskazanym powyżej, są zwracane do Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem Usługi, chyba że strony w odrębnej umowie o współpracy postanowią inaczej.
4. Po dostarczeniu przez Operatora Przesyłki do określonego na Liście Przewozowym Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki, Operator powiadamia Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej – sms o możliwości odbioru Przesyłki we wskazanym Punkcie Odbioru Przesyłki.
5. Wiadomość tekstowa – sms zawiera numer Przesyłki, datę jej nadania oraz adres Punktu Odbioru Przesyłki.
6. Przesyłka zostanie wydana Odbiorcy jedynie w przypadku podania prawidłowego numeru Przesyłki oraz okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość Odbiorcy.
7. Pracownik Punktu Odbioru Przesyłki potwierdza odbiór Przesyłki przez Odbiorcę, poprzez wydruk pokwitowania, które wręcza Odbiorcy w momencie wydania przesyłki. W przypadku Usługi płatnej za pobraniem, wobec odmowy zapłaty przez Odbiorcę, Przesyłka nie zostanie wydana Odbiorcy i zwracana jest do Nadawcy na jego koszt. Koszty przewozu w obie strony ponosi Nadawca.
8. Na wniosek Odbiorcy lub Nadawcy, Operator może dodatkowo, odpłatnie świadczyć następujące usługi: wysłanie Przesyłki pod inny wskazany przez Odbiorcę lub Nadawcę adres, przechowanie Przesyłki po upływie terminu określonego w Cenniku -Operatora.

## § 9

1. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, zwana dalej „przesyłką niedoręczalną”, może zostać otwarta przez Operatora, który zawarł z Nadawcą umowę o świadczenie usługi, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
2. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie chyba, że umowa o świadczenie usługi przewiduje inny termin, przez komisję powołaną i działającą zgodnie z przepisami art.33 Prawa pocztowego.
3. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia Nadawcy albo Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, do zawartości przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.

## § 10

1. Operator odpowiada za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w okresie od jej przyjęcia od Nadawcy do momentu wydania Odbiorcy.
2. Operator odpowiada jedynie za zawinione uszkodzenie, utratę lub ubytek przesyłki w okresie od jej przyjęcia od Nadawcy do momentu wydania Odbiorcy.
3. Operator ponosi odpowiedzialność jedynie za rzeczywiste straty związane z utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki, natomiast nie ponosi odpowiedzialności za szkody z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi polegające na utracie korzyści, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy, jak i osób trzecich, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości zwykłej wartości przesyłki, o ile nie została zadeklarowana przez Nadawcę wyższa wartość zgodnie z punktem 6 poniżej. Zwykła wartość przesyłki będącej przedmiotem Usług równa jest kwocie 323PLN. Postanowienie to nie dotyczy odpowiedzialności Operatora wobec Konsumenta, wobec którego odpowiada zgodnie z prawem przewozowym lub prawem pocztowym.

5. W przypadku, gdy zwykła wartość Przesyłki przewyższa kwotę 323 PLN Nadawca może uzyskać podwyższenie poziomu odpowiedzialności, w stosunku do tego, który zapewnia Operator poprzez zadeklarowanie wartości przesyłki. W tym przypadku, jeżeli Nadawca zadeklaruje wartość Przesyłki (nie wyższą jednak niż rzeczywista wartość takiej Przesyłki) w liście Przewozowym i uiści dodatkową opłatę określoną w Cenniku Operatora, odpowiedzialność Operatora za szkodę z tytułu uszkodzenia, ubytku lub utraty przesyłki jest rozszerzona do wartości zadeklarowanej w Dowodzie Nadania.
6. Zadeklarowana wartość towarów nie może w żadnym przypadku przekroczyć kwoty 49.999 PLN.
7. Za zwłokę w wykonaniu usługi traktuje się niedostarczenie przesyłki do Punktu Odbioru i Nadania Przesyłki w terminie powyżej 3 dni roboczych od momentu odebrania ich od Nadawcy. Termin 3 dni roboczych jest liczony od dnia następnego po odbiorze przesyłki z magazynów Nadawcy.
8. Za utracone uważa się przesyłki zlecone do przewozu przez Nadawcę, które nie zostały doręczone do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym, ani też nie zostały Nadawcy zwrócone w miejscu nadania w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu.
9. 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 Odbiorca 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 pocztowej a jej doręczeniem do Odbiorcy.
10. Likwidacji szkody i wypłaty odszkodowania dokonuje w imieniu Operatora upoważniony ubezpieczyciel.
11. W wypadku utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki Operator ponosi odpowiedzialność materialną za koszty związane z odkupieniem lub naprawą Przesyłki, nie więcej jednak niż do kwoty stanowiącej rzeczywistą wartość Przesyłki z chwilą jej wydania Operatorowi. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT.
12. W razie uszkodzenia Przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości.
13. Operator, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, w terminie 30 dni od daty uznania reklamacji wypłaca odszkodowanie w należnej wysokości przelewem na rachunek bankowy uprawnionego lub przekazem pocztowym na wskazany przez uprawnionego adres.
14. Odpowiedzialność Operatora wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usług zgodna jest z postanowieniami ustawy Prawo pocztowe (w przypadku świadczenia usługi pocztowej) i/lub Ustawy prawo przewozowe.

## § 11

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - a. Nadawcy;
  - b. Odbiorcy.
2. W przypadku zawarcia umowy przez Operatora z Konsumentem w zakresie reklamacji zastosowanie mają przepisy „prawo pocztowe” oraz wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze.
3. Wszelkie roszczenia przeciwko Operatorowi muszą zostać zgłoszone na piśmie w możliwie jak najkrótszym terminie, jednakże nie dłuższym niż 7- dni od otrzymania przesyłki bądź od dnia, kiedy przesyłka została oddana do dyspozycji osoby upoważnionej do jej otrzymania, bądź powinna zostać oddana do dyspozycji takiej osoby. Zgłoszenie reklamacji należy przysyłać na adres mailowy: [reklamacje@stacjazpaczka.pl](mailto:reklamacje@stacjazpaczka.pl) lub listownie na adres Operatora.
4. W przypadku naruszenia warunków postępowania reklamacji, reklamacja może nie zostać uznana.
5. Sposób rozpatrywania reklamacji określają poniższe postanowienia:
  - a. wszystkie reklamacje związane z nie doręczeniem, opóźnieniem, utratą, ubytkiem i uszkodzeniem przesyłki przyjmowane są w siedzibie Operatora;

- b. reklamacje, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia;
- c. przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, oznacza, dla celów dowodowych, że usługa została należycie wykonana. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez Odbiorcę nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki;
- d. zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - i. nazwę albo imię i nazwisko oraz adres Nadawcy;
  - ii. tytuł reklamacji;
  - iii. udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości;
  - iv. potwierdzenie nadania Przesyłki (List Przewozowy) oraz numer Przesyłki;
  - v. podpis Nadawcy;
  - vi. dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Nadawcy.
  - vii. Protokół szkody (w tym zdjęcia uszkodzonej Przesyłki);
  - viii. Numer konta bankowego do zwrotu kwoty roszczenia.
- e. jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 Operator wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Operatora -uzupełnionej reklamacji;
- f. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowej reklamacji. W przypadku wyznaczenia reklamującemu dodatkowego czasu na uzupełnienie braków formalnych reklamacji, termin rozpoznania przedłuża się o wyznaczony czas potrzebny na uzupełnienie braków;
- g. Po rozpatrzeniu reklamacji, Operator powiadamia pisemnie reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności;
- h. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje niekompletne (niespełniające warunków wymienionych w § 11 pkt. 5-d, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione;
- i. Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od daty uznania reklamacji, z zastrzeżeniem warunków wymienionych w § 11 pkt. 5-f);
- j. W razie negatywnego rozpatrzenia reklamacji Nadawca może wystąpić do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej - z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie zaistniałego sporu lub do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE- z wnioskiem o rozpatrzenie sporu i wydanie wyroku rozstrzygającego spór;
- k. Do postępowania reklamacyjnego, w zakresie nie uregulowanym powyżej, stosuje się przepisy art. 93 prawa pocztowego.

## § 12

Operatorowi przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu opłat celnych lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy.

## § 13

1. Nadawca wraz z wypełnieniem Listu przewozowego, wyraża zgodę, aby Operator przetwarzał jego dane osobowe zawarte w dokumencie przewozowym oraz zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 o ochronie danych osobowych, Dz. U. N 133 poz. 883, niezbędne dla procesu realizacji przez Operatora usługi oraz dalszej współpracy, jak również dla celów analiz i badań rynkowych, marketingowych. Jednocześnie Nadawcy przysługuje prawo wglądu i poprawiania swoich danych osobowych zgłoszonych Operatorowi.



2. Operator przetwarza dane, które Nadawca przekazuje Operatorowi w związku z Usługami lub w odniesieniu do usług podlegających Prawu Pocztownemu – dane stanowiące tajemnicę pocztową (dalej łącznie zwane „Danymi Nadawcy”) zgodnie z prawem, w takich celach jak świadczenie lub doskonalenie Usług lub innych usług oferowanych przez Operatora w tym usług śledzenia lub monitoringu Przesyłki, w celach analizy tendencji i badań rynkowych, poprawy umiejętności komunikowania się Operatora z Klientami na temat usług dodatkowych, które mogą okazać się przydatne dla -, jak również, w celu prowadzenia dochodzeń w sprawie oszustw lub innych naruszeń prawa.
3. Nadawcy przysługują określone uprawnienia wynikające z przepisów prawa (wykonywalne w drodze skontaktowania się z Operatorem) do wglądu, poprawiania, wniesienia sprzeciwu wobec wykorzystania do celów marketingu bezpośredniego, a także usunięcia danych osobowych Nadawcy, które znajdują się w posiadaniu Operatora.

#### **§ 14**

1. Indywidualne umowy z Nadawcami mogą zawierać odmienne postanowienia od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku postanowienia Regulaminu mają zastosowanie, o ile postanowienia umowy nie regulują poszczególnych spraw inaczej.
2. Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy prawo pocztowe i prawo przewozowe.
3. Zmiana cenników, warunków świadczenia usług, innych niż określone w Regulaminie nie stanowią zmiany Regulaminu.
4. Regulamin dostępny jest w siedzibie Operatora, w punktach odbioru i nadań oraz na stronie [www.stacjazpaczka.pl](http://www.stacjazpaczka.pl)

#### **Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług przez Operatora**

#### **KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG PRZEZ DAZUMI SP Z O. O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE SP. Z O. O.**

##### **RODZAJE USŁUG:**

1. Przesyłki kurierskie na terenie kraju:
  - a. czas dostawy przesyłki do 48 godzin od momentu Nadanie i dostawa odbywa się wyłącznie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
  - b. czas dostawy przesyłki do 72 godzin od momentu nadania Przesyłki w Punkcie Odbioru i Nadania. Nadanie i dostawa odbywa się wyłącznie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Przesyłki kurierskie na terenie Unii Europejskiej:
  - a. czas dostawy od 2 do 7 dni od momentu nadania Przesyłki w Punkcie Odbioru i Nadania. Nadanie i dostawa odbywa się wyłącznie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

**UWAGA! – Poszczególne rodzaje usług i ich zakres zawiera cennik dostępny na stronie [www.stacjazpaczka.pl](http://www.stacjazpaczka.pl)**