

## Regulamin kurierovo.pl („Regulamin”)

OBOWIĄZUJE OD 3 stycznia 2024 r.

### § 1

#### Postanowienia Ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez kurierovo.pl
2. Serwis prowadzi i administruje kurierovo.pl;
3. Z Serwisu mogą korzystać osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.
4. Rejestracja Konta w Serwisie lub też zlecenie Spedycji wymaga uprzedniego zapoznania się i akceptacji przez Użytkownika lub Zleceniodawcę postanowień Regulaminu, dostępnego w Serwisie. Poprzez akceptację Regulaminu Użytkownik lub Zleceniodawca wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
5. Zlecenie Spedycji wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez Zleceniodawcę postanowień Regulaminu Przewoźnika wybranego przez Zleceniodawcę do wykonania Przewozu. Regulaminy oraz warunki świadczenia usług wybranych do wykonania Przewozu Przewoźników są udostępniane w Serwisie za pomocą odnośnika (link), które to, po kliknięciu w link, można pobrać i zapisać na własnym urządzeniu a także klikając w linki udostępnione przy poszczególnych Przewoźnikach, znajdujące się w § 1 ust. 6.13. Regulaminu. Akceptując Regulamin Przewoźnika, Zleceniodawca wyraża zgodę na jego wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
6. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
  - 6.1. **kurierovo.pl** - epaka.pl S.A. z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001072963, kapitał zakładowy: 100.500,00 zł, NIP: 8252181790, REGON: 369332957, adres poczty elektronicznej email: bok@kurierovo.pl oraz numer telefonu: 602 313 110.
  - 6.2. **Adres/y e-mail:** odpowiednio adresy poczty elektronicznej służące do dokonywania zawiadomień i składania oświadczeń woli, za wyjątkiem przypadków, gdy niniejszy regulamin przewiduje formę pisemną:
    - a) dla Użytkownika lub Zleceniodawcy – adres wskazany w formularzu rejestracyjnym lub w Zleceniu;
    - b) dla kurierovo.pl – bok@kurierovo.pl.
  - 6.3. **Cennik Indywidualny** – cennik obowiązujący Zleceniodawcę po przyznaniu mu przez kurierovo.pl warunków specjalnych zamawiania Spedycji w Serwisie.
  - 6.4. **Cennik detaliczny Przewoźnika** – cennik usług danego Przewoźnika mający zastosowanie w przypadku braku danej usługi w Cenniku Standardowym kurierovo.pl.
  - 6.5. **Cennik Standardowy** – aktualna oferta cenowa Spedycji umieszczona na stronie internetowej Serwisu pod adresem: [www.kurierovo.pl/cennik-przesylek](http://www.kurierovo.pl/cennik-przesylek).
  - 6.6. **Dane Osobowe** - gromadzone w ramach formularza rejestracyjnego, dostępnego pod adresem [www.kurierovo.pl](http://www.kurierovo.pl), informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, przetwarzane przez kurierovo.pl w celu prawidłowego świadczenia Usług oraz w innych celach operacyjnych i marketingowych;
  - 6.7. **Dni robocze** - nie obejmują sobót, niedziel, a także dni ustawowo wolnych od pracy, chyba że ustalono inaczej.
  - 6.8. **Etykieta/List przewozowy** – dokument dołączany do każdej Przesyłki, dostarczający Przewoźnikowi niezbędnych informacji o Przesyłce oraz jej miejscu przeznaczenia i Odbiorcy.

- 6.9. **Konsument** - użytkownik, będący osobą fizyczną dokonującą zamówienia Spedycji w Serwisie, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 6.10. **Konto** – udostępnione Użytkownikowi przez Serwis po dokonaniu Rejestracji funkcjonalności w Serwisie, na które Użytkownik wprowadza swoje Dane Osobowe i w ramach którego administruje Danymi Osobowymi. W ramach Konta Użytkownik, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, uzyskuje możliwość zlecenia zamówienia Spedycji dostępnej w ramach Serwisu, a także Usługi Newsletter;
- 6.11. **Konto PrePaid** - przypisane danemu Zleceniodawcy konto, zawierające środki płatnicze do wykorzystania w Serwisie.
- 6.12. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, przyjmująca Przesyłkę doręczoną przez Przewoźnika w ramach realizowanej Spedycji.
- 6.13. **Przewoźnik** – przedsiębiorca, który w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi przewozowe, któremu można złożyć zamówienie odbioru, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki w ramach Serwisu oraz osoba świadcząca usługi kurierskie w imieniu tego przedsiębiorstwa działająca na podstawie zawartej z nią umowy. W ramach Serwisu użytkownik może złożyć zamówienie niżej wskazanym Przewoźnikom:
- a) DHL Parcel Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000631916, REGON 365170883, NIP 9512417713, strona internetowa: <http://www.dhl24.com.pl>  
Regulamin: <https://www.dhl.com/content/dam/dhl/local/pl/dhl-parcel/documents/pdf/pl-parcel-polska-regulamin-swiadczenia-krajowych-uslug.pdf>
- b) DPD Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Mineralna 15, 02-274 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000028368, REGON 012026421, NIP 5260204110, strona internetowa:  
<https://www.dpd.com.pl>  
Regulamin Świadczenia usług w obrocie krajowym: pdf  
Regulamin Świadczenia usług w obrocie międzynarodowym: pdf  
Szczegółowe warunki świadczenia usług: pdf
- c) InPost sp. z o.o., z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, zarejestrowana przez w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000543759, REGON 360781085, NIP 6793108059,  
strona internetowa: <https://inpost.pl/>  
Regulamin Inpost Kurier:  
<https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/regulamin-swiadczenia-uslug-pocztowych-i-przewozowych-przez-inpost-sp-z-oo-obowiazujacy-od-10312023.pdf>  
Regulamin Inpost Paczkomaty:  
<https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/regulamin-swiadczenia-uslugi-paczkomat-inpost-247-przez-inpost-sp-z-oo-obowiazujacy-od-31102023.pdf>
- d) FedEx Express Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Krucza 16/22, 00-526 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000037973, REGON P-010612250, NIP 526-10-05-306,  
strona internetowa: <http://www.fedex.com/pl>  
Regulamin dla usług krajowych: <https://www.fedex.com/pl-pl/conditions-of-carriage-domestic.html>

Regulamin dla usług międzynarodowych: <https://www.fedex.com/pl-pl/conditions-of-carriage.html>

- e) General Logistics Systems Poland Sp. z o. o., z siedzibą w Głuchowie, ul. Tęczowa 10, 62-052 Głuchowo gm. Komorniki, zarejestrowana Sądzie Rejonowym Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005009, REGON 631058749, NIP 7851561831,  
strona internetowa: <https://gls-group.eu/PL>  
Regulamin: <https://gls-group.com/PL/pl/regulamin.html>
- f) UPS Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Prądzyńskiego 1/3, 01-222 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000036680, REGON 010771280, NIP 5221004200,  
strona internetowa: <http://www.ups.com/content/pl>  
Regulamin: [https://www.ups.com/assets/resources/webcontent/pl\\_PL/terms\\_carriage\\_pl.pdf](https://www.ups.com/assets/resources/webcontent/pl_PL/terms_carriage_pl.pdf)
- g) RUCH S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Annopol 17A, 00-872 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000020446, REGON: 011063584, NIP 5260250475,  
strona internetowa: <http://www.ornlenpaczka.pl>  
Regulamin: <https://www.ornlenpaczka.pl/wp-content/uploads/2023/06/Regulamin-dla-klientow-indywidualnych-1.06.2023.pdf>
- h) MEEST POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą Dębicy, ul. Transportowców 5, 39-200 Dębica, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259760, REGON 180145090, NIP 8722267231,  
strona internetowa: <http://www.meestpolska.pl>  
Regulamin: <https://paczkadoukrainy.pl/pl/terms.html>
- i) Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000334972, NIP: 525-000-73-13,  
strona internetowa: <http://www.poczta-polska.pl>  
Regulamin Pocztex24: [https://www.pocztex.pl/jowisz/uploads/2022/12/Regulamin-uslugi-Poczte-w-obrocie-krajowym\\_od-14.12.2022.pdf](https://www.pocztex.pl/jowisz/uploads/2022/12/Regulamin-uslugi-Poczte-w-obrocie-krajowym_od-14.12.2022.pdf)  
Regulamin Paczka48: <https://www.poczta-polska.pl/hermes/uploads/2013/10/Załącznik-do-Regulamin-świadczenia-niepowszechnych-usług-pocztowych-PACZKA24-i-PACZKA48-w-obrocie-krajowym-dla-klientów-z-zawartą-umową.pdf>
- j) Ambro Express sp. z o.o. sp.k., z siedzibą w Przykonie, przy ulicy Przemysłowej 18, 62-731 Przykona, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000635536 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 6681974952. strona internetowa: <https://www.ambroexpress.pl>  
Regulamin: [https://ambroexpress.pl/static/upload/store/Regulamin-Ambro-Express\\_-\\_14.03.2023.pdf](https://ambroexpress.pl/static/upload/store/Regulamin-Ambro-Express_-_14.03.2023.pdf)

6.14. **Protokół odbioru/Zestawienie Zbiorcze Nadań (ZZN)** – dokument stanowiący dowód przekazania Przesyłki Przewoźnikowi w celu zrealizowania Przewozu.

- 6.15. **Pobranie** – usługa w ramach Spedycji, polegająca na umożliwieniu uiszczenia opłaty za Przesyłkę przez Odbiorcę, przed odbiorem Przesyłki;
- 6.16. **Przesyłka** – przedmiot Spedycji, opatrzony oznaczeniem adresata i adresem krajowym lub zagranicznym;
- 6.17. **Przewóz** - odbiór, przemieszczenie lub doręczenie Przesyłki przez Przewoźnika na podstawie umowy z kurierovo.pl w ramach wykonywanej przez Przewoźnika działalności oraz na podstawie Regulaminu Przewoźnika;
- 6.18. **PrePaid** – usługa oferowana Zleceniodawcy, polegająca na możliwości dokonania zapłaty wynagrodzenia na rzecz kurierovo.pl w celu jego późniejszego wykorzystania w Serwisie;
- 6.19. **Regulamin Przewoźnika** - regulamin, warunki świadczenia usług i Cenniki detaliczne Przewoźnika;
- 6.20. **Rejestracja** – aktywacja Konta w Serwisie przez przejście procesu rejestracji za pośrednictwem formularza rejestracyjnego zamieszczonego w Serwisie lub za pośrednictwem portali: allegro.pl (www.allegro.pl) lub facebook.pl (www.facebook.pl) oraz akceptacji Regulaminu;
- 6.21. **Spedycja** – usługa świadczona drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu przez kurierovo.pl polegająca na organizacji Przewozu.
- 6.22. **Serwis** – platforma internetowa pod adresem <https://www.kurierovo.pl/> prowadzona przez kurierovo.pl;
- 6.23. **Usługi Automatyczne** - dostęp do automatycznych mechanizmów Serwisu pozwalających na automatyczne przygotowywanie Listów Przewozowych i składanie Zleceń w systemach Przewoźników obsługiwanych przez kurierovo.pl.
- 6.24. **Usługa Konta** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez kurierovo.pl, w Serwisie, polegająca na udostępnieniu Użytkownikowi dostępu do Konta;
- 6.25. **Usługa Newsletter** - usługa dostarczania treści cyfrowych, świadczona drogą elektroniczną przez kurierovo.pl, w formie periodycznych wiadomości typu „newsletter”;
- 6.26. **Usługi** – Usługa Konta, Usługa Newsletter i Spedycja;
- 6.27. **Użytkownik** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonała poprawnej Rejestracji;
- 6.28. **Zlecenie** – zlecenie organizacji odbioru, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki złożone kurierovo.pl przez Zleceniodawcę za pośrednictwem Serwisu;
- 6.29. **Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie u kurierovo.pl za pośrednictwem Serwisu na wykonanie usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego.

Do wykonywania Przewozu zastosowanie mają Regulaminy Przewoźników dostępne na ich stronach internetowych.

## § 2 Spedycja

1. kurierovo.pl świadczy za wynagrodzeniem Spedycję umożliwiając Zleceniodawcom składanie Zleceń drogą elektroniczną.
2. kurierovo.pl nie świadczy Spedycji na rzecz innych podmiotów zajmujących się pośrednictwem w przewozie przesyłek, w celu ich dalszej odsprzedaży.
3. W ramach Spedycji, kurierovo.pl działając na rzecz Zleceniodawcy zleca Przewoźnikowi wykonanie Przewozu Przesyłki wskazanej przez Zleceniodawcę. Wybór Przewoźnika realizującego Spedycję dokonywany jest przez Zleceniodawcę spośród oferowanych przez kurierovo.pl Przewoźników. W przypadku braku możliwości zrealizowania Przewozu przez wybranego przez Zleceniodawcę Przewoźnika, kurierovo.pl, po uzyskaniu uprzedniej zgody od

Zleceniodawcy, wybiera innego Przewoźnika do wykonania Przewozu, przy czym cena Przewozu nie ulega zmianie.

4. kurierovo.pl przysługuje prawo do odstąpienia od umowy Spedycji, w razie rażącego naruszenia przez Zleceniodawcę postanowień Regulaminu zawartych w §6, §8, §9, §10, §11, §13.
5. Wobec Użytkowników posiadających odrębne umowy z Przewoźnikami, kurierovo.pl świadczy Spedycję na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.

### **§ 3**

#### **Rejestracja i prowadzenie Konta**

1. kurierovo.pl świadczy na rzecz Użytkownika Usługę Konta polegającą na udostępnieniu Użytkownikowi dostępu do Konta w celu realizowania przez niego Usług za pośrednictwem Serwisu. Po zawarciu przez Strony umowy Usługi Konta, przez akceptację Regulaminu i Rejestrację, Użytkownik otrzymuje indywidualny dostęp do Konta w Serwisie zabezpieczony loginem i hasłem.
2. Zlecenie Spedycji w Serwisie może być dostępne dla Zleceniodawcy także bez dokonywania Rejestracji.
3. W razie zlecenia Spedycji bez dokonywania Rejestracji, Zleceniodawca komunikuje się z kurierovo.pl w formie wiadomości e-mail na Adres e-mail bok@kurierovo.pl.
4. Usługa Konta w Serwisie jest bezpłatna.
5. Po Rejestracji Zleceniodawca otrzyma wiadomość potwierdzającą Rejestrację na Adres e-mail Zleceniodawcy wskazany podczas Rejestracji.
- 5.1. Rejestracja może być także dokonana na jego wniosek przez kurierovo.pl. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia swoich danych wprowadzonych do Serwisu przez kurierovo.pl.
- 5.2. Rejestracja może być dokonana podczas składania Zlecenia Spedycji w Serwisie.
- 5.3. Po uzyskaniu dostępu do Konta, Użytkownik może korzystać w szczególności z następujących funkcji:
  - 5.3.1. komunikacja pomiędzy kurierovo.pl a Użytkownikiem, w szczególności w odniesieniu do wykonania umowy o świadczenie którejkolwiek z Usług;
  - 5.3.2. podgląd i zmiana Danych Osobowych, w tym hasła oraz historii Spedycji;
  - 5.3.3. wypowiedzenie Usługi Konta (tj. usunięcie Konta);
  - 5.3.4. wycena Usług;
  - 5.3.5. zamawianie Przewoźnika;
  - 5.3.6. generowanie dokumentów związanych z realizacją Usług przez kurierovo.pl;
  - 5.3.7. dostęp do historii zamówień Użytkownika;
  - 5.3.8. zarządzanie danymi na Koncie: domyślnym adresem nadań i danymi do faktury;
  - 5.3.9. opcje Rejestracji, logowania, powiązania konta w kurierovo.pl z kontami w serwisach: Facebook, Google, Apple i Allegro;
  - 5.3.10. zwroty Pobrań, zarządzanie terminami zwrotów;
  - 5.3.11. korzystanie z szablonów Zleceń;
  - 5.3.12. książka adresowa;
  - 5.3.13. moduł faktur - podgląd do wystawionych dla Użytkownika faktur z opcją ich pobrania;
  - 5.3.14. moduł reklamacji - składanie reklamacji do Zleceń i podgląd ich historii;
  - 5.3.15. moduł do zamawiania materiałów do pakowania - składanie zamówień i podgląd do historii
  - 5.3.16. lista płatności bieżących i ich historia;
  - 5.3.17. saldo do płatności za Zlecenia i historia operacji na saldzie;
  - 5.3.18. koszyk płatności;
  - 5.3.19. importy danych do Zleceń poprzez pliki csv/xls;
  - 5.3.20. importy danych do Zleceń z platformy Allegro.pl;
  - 5.3.21. wtyczki integrujące Serwis z platformami sprzedażowymi;

- 5.3.22. śledzenie Przesyłek;
  - 5.3.23. program partnerski;
  - 5.3.24. opcja polecenia Serwisu.
- 
- 6. Użytkownik zobowiązuje się do przekazania kurierovo.pl prawdziwych i prawidłowych danych podczas Rejestracji oraz do ich każdorazowej aktualizacji w przypadku ich zmiany.
  - 7. Zawarcie z kurierovo.pl umowy pomiędzy kurierovo.pl a Zleceniodawcą, której przedmiotem jest Usługa Konta, następuje z chwilą Rejestracji. Umowa o świadczenie Usługi Konta zawarta zostaje na czas nieokreślony do momentu jej wygaśnięcia z jakiegokolwiek przyczyny. Zasady wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi konta zawarte są w §15.
  - 8. Użytkownik loguje się do Konta w Serwisie za pomocą podanego podczas Rejestracji Adresu email Zleceniodawcy oraz hasła.
  - 9. kurierovo.pl stosuje techniczne i organizacyjne środki zapewniające korzystanie z funkcji Konta mające na celu uniemożliwienie dostępu osób nieuprawnionych. Więcej informacji o środkach zabezpieczeń stosowanych przez kurierovo.pl znajduje się w polityce prywatności pod adresem: <https://www.kurierovo.pl/polityka-prywatnosci>.
  - 10. Prawo Użytkownika do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Konta wygasa z chwilą rozpoczęcia realizacji Usługi Konta. Akceptując Regulamin, Użytkownik oświadcza, że jest świadom, iż na podstawie art. 38 ust. 1 oraz ust. 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Konta ze względu na jej charakter, w szczególności ze względu na fakt, iż uzyskanie dostępu do Konta, oznacza wykonanie w pełni Usługi Konta przez kurierovo.pl.

### **§ 3a**

#### **Warunki świadczenia Usług**

- 1. kurierovo.pl świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem.
- 2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Zleceniodawca lub Użytkownik są następujące:
  - 2.1. połączenie z siecią Internet,
  - 2.2. przeglądarka internetowa
  - 2.3. Microsoft Edge w wersjach 92.0.902.78 i wyższych
  - 2.4. Opera w wersjach 9.0 i wyższych
  - 2.5. Firefox w wersjach 3.0 i wyższych
  - 2.6. Chrome w wersjach 5.0 i wyższych
  - 2.7. Safari
- 3. Według najlepszej wiedzy kurierovo.pl możliwa jest również współpraca z systemem teleinformatycznym za pośrednictwem innych przeglądarek niż wymienione w ust. 2, jednakże jedynie powyższe przeglądarki objęta są zapewnieniem kurierovo.pl prawidłowego działania systemu teleinformatycznego.
- 4. Rezultaty świadczenia Usług za pośrednictwem Konta dostarczane są w formie elektronicznej, w tym w postaci tekstu wiadomości e-mail oraz kodu HTML, plików graficznych jpg, png lub innych, które są kompatybilne z każdym urządzeniem pozwalającym na wyświetlanie takich treści. Usługi zawierają funkcjonalności (w tym pliki cookies) pozwalające na przedstawienie treści, przekazywanie kurierovo.pl informacji zwrotnej o tym, czy treść została przeczytana i czy nastąpił dostęp do linków.
- 5. Korzystanie z Usług może wiązać się z zagrożeniami właściwymi dla działalności w sieci Internet. Zleceniodawca lub Użytkownik oświadcza, że jest świadomy zagrożeń występujących w sieci Internet, w szczególności możliwości przejęcia haseł przez osoby trzecie lub zainfekowania urządzeń Zleceniodawcy lub Użytkownika wirusami, a także strat, jakie mogą powstać w wyniku takich zdarzeń. Zleceniodawca lub Użytkownik zobowiązany jest do

zachowania w tajemnicy ustalanych haseł i danych logowania do Konta. kurierovo.pl, na żądanie Zleceniodawcy lub Użytkownika, przekazuje w formie wiadomości e-mail aktualną informację o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług.

6. Użytkownik lub Zleceniodawca zobowiązuje się do korzystania z Usług w sposób zgodny z przepisami prawa i dobrą praktyką, do poszanowania praw osobistych, praw autorskich i praw własności intelektualnej kurierovo.pl i osób trzecich. Korzystając z Usług, Zleceniodawca lub Użytkownik nie może dostarczać (przesyłać, generować) treści o charakterze bezprawnym.
7. Konto Użytkownika oraz rezultaty świadczenia Usług, podlegają ochronie przewidzianej przepisami prawa, w szczególności jako utwory na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity: Dz.U.2022, poz. 2509); jako bazy danych na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (tekst jednolity: Dz.U.2021, poz. 386); jako tajemnica przedsiębiorstwa na podstawie ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz.U.2022, poz. 1233).
8. kurierovo.pl, na podstawie umowy o świadczenie którejkolwiek z Usług, udziela Użytkownikowi niewyłącznej, nieodpłatnej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie przez Użytkownika z praw autorskich do utworów udostępnionych w wyniku świadczenia Usług, wyłącznie w celu korzystania z Usług. Korzystanie przez Użytkownika z rezultatów świadczenia Usług dozwolone jest dla celów własnych i niekomercyjnych.
9. Licencja, o której mowa w ust. 8 powyżej, jest bezterminowa i wygasa automatycznie z chwilą rozwiązania umowy o świadczenie którejkolwiek z Usług.
10. kurierovo.pl w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za treść innych stron internetowych lub usług elektronicznych, niebędących własnością lub w posiadaniu kurierovo.pl, do których linki zostały umieszczone w ramach realizacji Usług.
11. Rezultaty świadczenia Usługi Konta i Usługi Newsletter dostarczane są w formie elektronicznej, w tym w postaci tekstu wiadomości, kodu HTML, plików graficznych jpg, png lub innych, które są kompatybilne z każdym urządzeniem pozwalającym na wyświetlanie takich treści. Konto oraz rezultat Usługi Newsletter zawierają funkcjonalności (w tym pliki cookies) pozwalające na przedstawienie treści, przekazywanie kurierovo.pl informacji zwrotnej o tym, czy treść została przeczytana i czy nastąpił dostęp do linków.
12. kurierovo.pl zobowiązuje się świadczyć Użytkownikowi Usługę Newsletter, niezwłocznie po udostępnieniu Usługi Konta, po wyrażeniu odpowiednich zgód przez Użytkownika. kurierovo.pl zobowiązuje się świadczyć Użytkownikowi Usługę Newsletter przez czas nieoznaczony, dostarczając w sposób regularny w miarę dostępności treści cyfrowe składające się na Usługę Newsletter.
13. kurierovo.pl zobowiązuje się świadczyć Usługę Newsletter drogą poczty elektronicznej, na adres e-mail podany w toku udostępnienia Usługi Konta przez Użytkownika, w formie wiadomości uwzględniających informacje na temat promocji, akcji marketingowych i innych treści.
14. Usługa Newsletter jest bezpłatna.  
Zleceniodawca jest zobowiązany do korzystania z Usług w sposób zgodny z przepisami prawa i dobrą praktyką, do poszanowania praw osobistych, praw autorskich i praw własności intelektualnej kurierovo.pl i osób trzecich.
15. kurierovo.pl świadczy Usługi bez wad.

#### **§ 4**

#### **Zobowiązania Zleceniodawcy**

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu. W przypadku łamania postanowień Regulaminu kurierovo.pl ma prawo do czasowego zablokowania Konta lub zawieszenia możliwości korzystania z funkcjonalności Serwisu.

2. Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty kurierovo.pl wynagrodzenia za zamówioną Spedycję zgodnie z Cennikiem Standardowym lub Indywidualnym, w zależności od dokonanego wyboru. Do zleconej przez Zleceniodawcę Spedycji nieobjętej Cennikiem Standardowym lub Indywidualnym, stosuje się aktualny w dniu wykonania Zamówienia Cennik detaliczny Przewoźnika, realizującego zamówienie.
3. Ponadto Zleceniodawca zobowiązuje się, że:
  - 3.1. wyda Przesyłkę Przewoźnikowi we wskazanym w Zleceniu lokalu/miejscu.
  - 3.2. wydrukuje w dwóch egzemplarzach List przewozowy, Protokół odbioru lub Etykietę i po uzyskaniu na jednym dokumencie podpisu Przewoźnika odbierającego przesyłkę, zachowa ten dokument jako potwierdzenie nadania na okres minimum 1 roku od daty nadania przesyłki na potrzeby ewentualnego postępowania reklamacyjnego. W przypadku korzystania z usługi ręcznej Etykiety Zleceniodawca zweryfikuje poprawność danych na uzupełnionym przez Przewoźnika druku i zachowa jego kopię również na okres minimum 1 roku od daty nadania;
  - 3.3. przekaze jeden z egzemplarzy Etykiety lub Listu Przewozowego lub Protokół odbioru Przewoźnikowi podczas odbioru Przesyłki, o ile nie ustalono inaczej;
  - 3.4. zapakuje Przesyłkę, zgodnie z zasadami przyjętymi w Regulaminie lub/i poradnikach Przewoźnika wybranego do wykonania Przewozu;
  - 3.5. przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych do Przewozu, zgodnie z ograniczeniami Przewozu, przewidzianymi w Regulaminie Przewoźnika;
  - 3.6. powiadomi Odbiorcę o planowanej Przesyłce, a także o konieczności zapewnienia odpowiednich narzędzi, urządzeń lub osób niezbędnych do rozładunku Przesyłki, jeżeli taka konieczność zachodzi;
  - 3.7. poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do sporządzenia protokołu szkody w terminie do 7 dni od dnia odbioru Przesyłki. Jeżeli po stronie Przewoźnika istnieje taka możliwość – protokół może być sporządzony także w wersji elektronicznej, za pośrednictwem strony internetowej Przewoźnika.
4. Zleceniodawca zobowiązuje się do korzystania z usług Spedycji tylko po uprzednim złożeniu zlecenia w serwisie. W przypadku zlecenia usługi bezpośrednio u Przewoźnika wykorzystując numer płatnika kurierovo.pl Zleceniodawca obciążony będzie kosztami nadania takich Przesyłek zgodnie z Cennikiem Standardowym.

## **§ 5**

### **Zakres odpowiedzialności kurierovo.pl**

1. kurierovo.pl ponosi wobec Zleceniodawcy odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usług.
2. W przypadku wystąpienia szkody, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, kurierovo.pl ponosi odpowiedzialność, tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła.
3. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za wybór Przewoźnika, ani nienależyte wykonanie Przewozu przez Przewoźnika, chyba że jest ono skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez kurierovo.pl.
4. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w Przewozie Przesyłki, jeżeli powstały one z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą kurierovo.pl, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej.
5. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za działania i skutki działań Zleceniodawcy podjętych w związku ze Spedycją, w szczególności kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za:
  - podanie przez Zleceniodawcę nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych, w tym danych związanych z nadaniem Przesyłki,



- nieprzekazanie Przesyłki Przewoźnikowi,
  - naruszenie przez Zleceniodawcę Regulaminu Przewoźnika.
  - naruszenie przez Zleceniodawcę Regulaminu.
6. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za działania Odbiorcy, w szczególności za przyjęcie przez niego Przesyłki, której jest adresatem, czy uiszczenia kwoty Pobrania.
  7. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przekazywaniu środków przez operatora płatności za Spedycję, a tym samym za opóźnienie w realizacji Spedycji.
  8. W związku z tym, że złożenie Zlecenia przez Zleceniodawcę jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu Przewoźnika wykonującego Przewóz, wszystkie ograniczenia odpowiedzialności w nim zawarte, w granicach obowiązującego prawa, obejmują również kurierovo.pl i ograniczają jej odpowiedzialność.

## **§ 6**

### **Składanie, anulowanie, modyfikacja i realizacja Zleceń**

1. Zleceniodawca może zlecać Spedycję za pośrednictwem Serwisu, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Zlecenia realizowane są w terminach wskazanych przez danego Przewoźnika, zgodnie z jego regulaminem/ofertą. W ramach funkcjonalności Serwisu Zleceniodawca po dokonaniu wyboru Przewoźnika i podaniu kodu pocztowego nadawcy otrzymuje w systemie informację o najwcześniejszej możliwej dacie lub godzinie nadania Przesyłki. Wyznaczony termin nadania jest terminem planowanym, a nie gwarantowanym.
3. Zamówienia składane w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy będą przyjmowane do realizacji w najbliższym następującym Dniu Roboczym o ile nie ustalono inaczej.
4. Zlecenie Spedycji przez Zleceniodawcę jest równoznaczne z akceptacją przez Zleceniodawcę postanowień Regulaminu oraz Regulaminu Przewoźnika wykonującego usługę przewozową. Odesłanie do regulaminów oraz warunków świadczenia usług wybranych do wykonania Przewozu Przewoźników znajduje się w § 1 ust. 6.13. Regulaminu. Regulaminy oraz warunki świadczenia usług wybranych do przewozu Przewoźników są udostępniane także w Serwisie za pomocą odnośnika (link), które, po kliknięciu w link, można pobrać i zapisać na własnym urządzeniu.
5. Z chwilą naciśnięcia przycisku „Zapłać” zostaje złożone Zlecenie.
6. Zlecone za pomocą Serwisu świadczenie Przewoźnika zostanie spełnione w terminie oraz na zasadach określonych w regulaminach lub ogólnych warunkach świadczenia usług obowiązujących u wybranego przez Zleceniodawcę Przewoźnika.
7. Zleceniodawca, będący Konsumentem, najpóźniej na początku składania zlecenia otrzyma za pośrednictwem Serwisu jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących wykonania Spedycji i akceptowanych sposobach płatności. Po złożeniu zlecenia Spedycji kurierovo.pl przekaże Konsumentowi na trwałym nośniku (w tym w formie wiadomości e-mail) potwierdzenie zawarcia umowy na wykonanie Spedycji, na co Konsument wyraża zgodę.
8. Wykonanie Spedycji przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu, nastąpi wyłącznie na żądanie Konsumenta. Oświadczenie Konsumenta w tej kwestii może zostać złożone w formularzu zamówienia.
9. Zleceniodawca będący Konsumentem przyjmuje do wiadomości, że dokonanie przez niego przy składaniu Zamówienia wyboru wykonania Spedycji przed upływem 14 dni od złożenia Zamówienia powoduje, po rozpoczęciu świadczenia Spedycji przez kurierovo.pl, utratę prawa do odstąpienia od umowy, o którym mowa w §7 Regulaminu.
10. W procesie realizacji zamówienia Zleceniodawca otrzymuje List przewozowy/Etykietę lub Protokół odbioru w postaci elektronicznej z możliwością wydruku lub też dokumenty przywożone są przez Przewoźnika przy odbiorze Przesyłki (w zależności od Przewoźnika wybranego przez Zleceniodawcę), o ile nie wybrano Przewoźnika lub usługi dodatkowej, która

określa możliwości dostarczenia etykiety przez Przewoźnika lub nadania przesyłki w Punkcie/Paczkomacie bez drukowania etykiety.

11. List przewozowy lub Etykieta musi zostać wydrukowana i umieszczona na Przesyłce przekazywanej Przewoźnikowi, jeżeli wymaganie to wynika z Regulaminu Przewoźnika.
12. Dane wpisywane przez Usługobiorcę podczas składania zamówienia zawierać muszą rzetelne i zgodne ze stanem faktycznym informacje dotyczące wagi, wymiarów, zawartości oraz rodzaju opakowania Przesyłki.
13. Przesyłka musi być zapakowana i zabezpieczona w taki sposób, aby uniemożliwić uszkodzenie jej zawartości, jak i innych Przesyłek przewożonych przez Przewoźników. Szczegóły zasad pakowania znajdują się w poradnikach w Serwisie kurierovo.pl i/lub regulaminach Przewoźników. Przed przyjęciem przez Przewoźnika Przesyłki może on zażądać jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy Przesyłka odpowiada informacjom zawartym w Liście przewozowym lub Etykiecie. W przypadku niezgodności Przewoźnik ma prawo odmówić jej przyjęcia.
14. W przypadku rozbieżności pomiędzy zadeklarowanymi, a faktycznymi parametrami Przesyłki lub jej gabarytem, zidentyfikowanymi po przyjęciu Przesyłki do Przewozu, Przewoźnik może przeprowadzić dodatkową weryfikację danych Przesyłki (w szczególności dotyczących wagi lub gabarytów Przesyłki oraz jej kształtu). W przypadku stwierdzenia niezgodności rzeczywistych parametrów czy kształtu Przesyłki z informacjami zadeklarowanymi przez Zleceniodawcę w Zleceniu, ale nie uniemożliwiających wykonania Przewozu, Przewoźnik wykona Przewóz, jednakże Zleceniodawca może zostać obciążony dodatkowymi opłatami za weryfikację oraz Spedycję zgodnie z Cennikiem Standardowym lub Cennikiem Indywidualnym kurierovo.pl lub Cennikiem detalicznym Przewoźnika lub Regulaminem Przewoźnika.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 16 powyżej, kurierovo.pl może obciążyć Zleceniodawcę dodatkowymi opłatami związanymi z przeprowadzoną weryfikacją parametrów, gabarytów, jej kształtu lub niedozwolonej zawartości Przesyłki w ciągu 6 miesięcy od daty doręczenia Przesyłki. Rozliczenie następuje na podstawie faktury udostępnionej w Serwisie lub zostaje automatycznie pobrane z Konta PrePaid Użytkownika.
16. W procesie realizacji zlecenia (jeśli taka opcja została wybrana podczas składania zlecenia) Serwis wysyłał będzie powiadomienia w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty email lub wiadomości SMS do Zleceniodawcy lub Odbiorcy o zmianach statusu Przesyłki u Przewoźnika (np. Przesyłkę odebrano od nadawcy, Przesyłka w doręczeniu, itp.).
17. Zleceniodawcy mają możliwość anulowania zlecenia Spedycji, co do którego nie podjęto jeszcze próby wykonania Przewozu, poprzez przesłanie zawiadomienia na adres bok@kurierovo.pl lub w przypadku Użytkowników poprzez Konto. W przypadku anulowania zlecenia Spedycji opłata nie jest naliczana. Jeżeli zlecenie Spedycji zostało już wcześniej opłacone, kwota zapłaty zwracana jest Zleceniodawcy.
18. Po anulowaniu zlecenia Spedycji, Zleceniodawca zobowiązuje się nie wydawać Przesyłki Przewoźnikowi. W przypadku wydania Przesyłki po anulowaniu zlecenia Spedycji Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia zgodnie z cennikiem standardowym kurierovo.pl.
19. W przypadku anulowania zlecenia Spedycji złożonego Przewoźnikowi General Logistics Systems Poland sp. z o. o. naliczona będzie opłata za anulowanie zlecenia według Cennika Standardowego lub Cennika Indywidualnego kurierovo.pl.
20. Modyfikacja danych zlecenia Spedycji odbywa się poprzez odwołanie zlecenia Spedycji zgodnie z § 6 ust. 19, a następnie utworzenie nowego zlecenia Spedycji na podstawie danych wprowadzonych przez Zleceniodawcę. Modyfikacja Zlecenia po nadaniu przesyłki jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy taką możliwość przewiduje regulamin Przewoźnika, za pośrednictwem którego wykonywany jest Przewóz. Modyfikacja Zlecenia możliwa jest wyłącznie za zgodą Przewoźnika. kurierovo.pl nie gwarantuje możliwości modyfikacji Zlecenia.
21. Dokonanie zmiany zlecenia Spedycji może być dokonane poprzez wysłanie przez Zleceniodawcę wiadomości z jego adresu email na adres bok@kurierovo.pl.

22. W przypadku ręcznej Etykiety Zleceniodawca jest zobowiązany do poinformowania Przewoźnika, że płatnikiem jest kurierovo.pl, w przeciwnym wypadku kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności za Przesyłkę.
23. kurierovo.pl dokłada najwyższej staranności w celu zapewnienia sprawnego działania Serwisu oraz wykonywania Usług, jednakże przyjęcie Zlecenia w Serwisie nie oznacza jego bezwzględnej realizacji. W przypadku braku możliwości realizacji danego Zlecenia z powodu niedostępności Usług lub nieobsługiwanych lokalizacji przez wybranego Przewoźnika, kurierovo.pl po poinformowaniu o tym Zleceniodawcę ma prawo anulować zlecenie Spedycji. W takim przypadku Zleceniodawca otrzyma zwrot kosztów zlecenia Spedycji, które nie mogło być zrealizowane.
24. Tryb postępowania z Przesyłkami nieodebranymi i niezwróconymi Zleceniodawcy określa regulamin Przewoźnika wybranego przez Zleceniodawcę.

## **§ 7**

### **Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy Spedycji**

1. Zleceniodawcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy Spedycji zawartej z kurierovo.pl, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu – w terminie 14 dni od jej zawarcia, jeżeli złoży w tym terminie oświadczenie o odstąpieniu od umowy Spedycji.
2. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie Spedycji ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, to w przypadku odstąpienia od umowy Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy Spedycji. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie Spedycji ceny lub wynagrodzenia.
3. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wskazanego w ust. 1 niniejszego paragrafu, wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy Spedycji przed upływem tego terminu.
4. Bieg terminu do odstąpienia od umowy Spedycji rozpoczyna się od dnia złożenia Zlecenia.
5. Odstąpienie od umowy Spedycji następuje przez złożenie oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy Spedycji. W tym celu Konsument może:
  - a) złożyć oświadczenie, wykorzystując dostarczony mu przez kurierovo.pl wzór odstąpienia;
  - b) złożyć oświadczenie na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu;
  - c) złożyć oświadczenie w dowolnej formie, pod warunkiem, że z oświadczenia wynika wola odstąpienia od umowy Spedycji.
6. kurierovo.pl zapewnia Konsumentowi możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Spedycji także drogą elektroniczną przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu lub jakiegokolwiek innego jednoznacznego oświadczenia.
7. kurierovo.pl niezwłocznie potwierdza Konsumentowi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy Spedycji poprzez wysłanie odpowiedniej wiadomości na adres e-mail Konsumenta.
8. W przypadku odstąpienia od umowy Spedycji, umowę Spedycji uważa się za niezawartą.
9. kurierovo.pl ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy Spedycji, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z uwzględnieniem obowiązku poniesienia przez Konsumenta kosztów, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu. kurierovo.pl dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. W chwili odstąpienia przez Konsumenta od umowy Spedycji wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Konsumenta, jeżeli na ich podstawie Spedycja jest wykonywana przez kurierovo.pl lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z kurierovo.pl. Konsument nie

ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu.

11. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, kurierovo.pl poinformuje tę osobę o odstąpieniu przez Konsumenta od umowy.
12. Prawo odstąpienia od umowy Spedycji nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Spedycji, jeżeli kurierovo.pl wykonała w pełni Spedycję za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy Spedycji.
13. Informacja – pouczenie dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy, tożsama z załącznikiem do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. Nr 827 ze zm.), zawarta jest w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
14. Wzór formularza odstąpienia od umowy, tożsamy z załącznikiem do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. Nr 827 ze zm.), stanowi załącznik 2 do Regulaminu.

## **§ 8**

### **Załadunek i rozładunek Przesyłek**

1. W czasie odbioru lub dostarczania Przesyłki, Przewoźnik wykonujący Przewóz nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami ani innymi zasobami niezbędnymi do odebrania lub dostarczenia Przesyłki, poza Pracownikiem dokonującym odbioru lub dostarczania Przesyłki.
2. Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do Przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne we wskazanym przez Zleceniodawcę miejscu nadania i odbioru Przesyłki. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej Przesyłki bez specjalnych urządzeń.

## **§ 9**

### **Odbiór i doręczanie Przesyłek**

1. Odbiory Przesyłek dokonywane są w Dni Robocze, w godzinach pracy pomiędzy 8:00 a 19:00, o ile nie ustalono inaczej. Data i godziny odbioru dostępne w formularzu zamówienia Przewoźnika są przewidywane, nie gwarantowane.
2. Dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji Spedycji, generowane są oraz udostępniane:
  - 2.1. Użytkownikowi w formie elektronicznej do wydruku za pośrednictwem Konta,
  - 2.2. Użytkownikowi i Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty email.
3. kurierovo.pl nie gwarantuje, że dokumenty o których mowa w ust. 2 powyżej są wszelkimi dokumentami wymaganymi do dokonania Przewozu, w szczególności w zakresie dokumentów wynikających z Regulaminów Przewoźników lub dokumentów wymaganych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Podczas odbioru Przesyłki Zleceniodawca zobowiązany jest do przekazania Przewoźnikowi wydrukowanego Listu przewozowego lub Etykiety, wygenerowanych przez Serwis, o ile nie ustalono inaczej.
5. W przypadku, gdy Przewoźnikowi nie zostanie przekazana Przesyłka, np. z powodu nieobecności osoby za to odpowiedzialnej lub gdy Przesyłka nie jest przygotowana do nadania, kurierovo.pl - na wyraźną prośbę Zleceniodawcy - może zlecić kolejną próbę odbioru Przesyłki. Wszelkie opłaty z tym związane, które mogą zostać doliczone przez Przewoźnika zgodnie z Cennikiem Standardowym kurierovo.pl lub detalicznym Cennikiem detalicznym Przewoźnika,

pokrywa Zleceniodawca. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis.

6. Wszelkie ewentualne nadpłaty oraz zwroty dokonywane będą przez kurierovo.pl na konto PrePaid lub w gotówce na wniosek Zleceniodawcy poprzez przełanie środków za pośrednictwem kanału płatności wykorzystanego przy opłaceniu Zlecenia.
7. Doręczanie Przesyłek odbywa się na zasadach określonych odpowiednio w Regulaminie Przewoźnika wybranego przez Zleceniodawcę do wykonania Przewozu.
8. Przesyłki doręczane są w sposób następujący:
  - a) o wadze do 30 kg doręczane są w systemie „door to door”, chyba że Regulamin Przewoźnika stanowi inaczej;
  - b) przewyższające wagę 30 kg doręczane są według zapisów Regulaminów Przewoźników;
  - c) przesyłki paletowe doręczane są w systemie „burta burta”, chyba że Regulamin Przewoźnika stanowi inaczej.
9. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Odbiorcy zwracana ona będzie do Zleceniodawcy. Wówczas Zleceniodawca będzie zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty za jej zwrot, zgodnie z Cennikiem Standardowym. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis. Zleceniodawca upoważnia kurierovo.pl do automatycznego pokrycia tych kosztów z Konta PrePaid Zleceniodawcy lub podczas zwrotu kwoty pobrań.
10. kurierovo.pl może odmówić przyjęcia do Przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo niemających wymaganego opakowania. Jeżeli cechy Przesyłki uniemożliwiający wykonanie Przewozu ujawniły się po jej odbiorze od nadawcy, kurierovo.pl może wstrzymać wykonanie Przewozu i zawiadomić o zaistniałym fakcie Zleceniodawcę. Zleceniodawca zobowiązany jest do usunięcia stanu uniemożliwiającego nadanie Przesyłki, w szczególności poprzez jej właściwe opakowanie lub zabezpieczenie na własny koszt. Jeżeli Zleceniodawca nie dostosował się do wezwania, kurierovo.pl może od umowy Spedycji odstąpić. W razie odstąpienia od umowy Spedycji przez kurierovo.pl, Zleceniodawca zobowiązany jest do odbioru Przesyłki na własny koszt i naprawienia ewentualnej szkody. kurierovo.pl uprawniony jest do odesłania Przesyłki na koszt nadawcy i żądania wynagrodzenia zgodnego z Cennikiem Standardowym.
11. Pracownik może przyjąć nieprawidłowo zapakowaną Przesyłkę na wyraźną prośbę Zleceniodawcy po podpisaniu przez Zleceniodawcę odpowiedniego oświadczenia, zgodnie z którym w przypadku uszkodzenia Przesyłki, Zleceniodawcy nie przysługuje reklamacja, jeżeli szkoda spowodowana była nieprawidłowym opakowaniem Przesyłki. Ograniczenie w zakresie możliwości złożenia reklamacji nie obowiązuje w przypadku Zleceniodawcy będącego Konsumentem.
12. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych określonych w Cenniku Standardowym z tytułu konieczności neutralizacji szkody spowodowanej Przesyłką niebezpieczną lub nieprawidłowo zabezpieczoną.
13. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych określonych w Cenniku Standardowym za magazynowanie i/lub utylizację Przesyłki po odstąpieniu od umowy Spedycji przez kurierovo.pl i nieodebraniu Przesyłki w wyznaczonym czasie.

## **§ 10**

### **Odbiór i doręczanie Przesyłek z opcją Pobraniem**

1. W przypadku Przesyłek opłacanych przez Pobraniem obowiązują limity określone w Regulaminach Przewoźników.
2. W przypadku odmowy zapłaty Pobraniem przez Odbiorcę Przesyłki, Przesyłka nie jest mu przekazywana, a kurierovo.pl zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za Przesyłkę doręczoną.
3. Pobraniem należności od Odbiorcy Przesyłki za doręczoną Przesyłkę odbywa się w gotówce lub przy pomocy karty płatniczej, jeżeli Przewoźnik udostępnia taką usługę lub odbiór odbywa się w paczkomacie.
4. Zwrot kwoty Pobraniem planowany jest na 1, 3, 10 lub inną liczbę Dni Roboczych (określoną w momencie Zlecenia) od dnia doręczenia Przesyłki na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w momencie Zlecenia (obowiązuje data przekazania środków z rachunku bankowego kurierovo.pl) lub na Konto Prepaid Użytkownika (opcja dostępna jedynie dla Użytkowników). Zleceniodawca otrzymuje codzienne zestawienie wypłaconych pobrań w formie mailowej. Dla Zleceniodawcy posiadającego konto w serwisie kurierovo.pl takie zestawienie jest również dostępne po zalogowaniu.
5. W przypadku wybrania opcji wpływu środków z Pobraniem na saldo, środki mogą być od razu wykorzystywane do regulowania zobowiązań w Serwisie lub wypłacone w ciągu 30 Dni Roboczych od momentu otrzymania dyspozycji wypłaty przez operatora.
6. W przypadku niesłusznego i bezpodstawnego zwrotu Pobraniem Zleceniodawcy przez kurierovo.pl, Zleceniodawca zobowiązany jest do natychmiastowego zwrotu należności na konto kurierovo.pl. kurierovo.pl ma prawo do kompensaty swoich wierzytelności z tytułu niesłusznego zwrotu z ewentualnymi wierzytelnościami Zleceniodawcy wobec kurierovo.pl.
7. W przypadku zmianą numeru listu przewozowego przez przewoźnika z powodu przedadresowania lub ponownego doręczenia, termin zwrotu pobrań może ulec zmianie.
8. kurierovo.pl nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrań z winy Zleceniodawcy, który podał nieprawidłowy numer rachunku bankowego do przekazania pobrań.

## **§ 11**

### **Płatności i rozliczenia**

1. Za wykonywaną Spedycję kurierovo.pl pobiera opłatę na podstawie dokonanej wyceny, której kwota widnieje w formularzu Zlecenia. Kurierovo.pl po weryfikacji danych przesyłki przez Przewoźnika (w szczególności: wagi, wymiarów, kształtu, opakowania, zawartości) może zaktualizować wycenę na podstawie Cennika Standardowego lub cennika Indywidualnego albo regulaminów przewoźników.
2. Zleceniodawca może wybrać opcję doręczenia faktury VAT za Spedycję. Zleceniodawca wyraża zgodę na wystawienie faktury w formie elektronicznej oraz przesłanie jej na Adres email Zleceniodawcy. Faktura wystawiana jest po dokonaniu zapłaty za składane Zlecenie lub po dokonaniu przedpłaty na Konto PrePaid lub zbiorczo na koniec miesiąca, w zależności od wybranej na etapie zlecenia płatności przez Użytkownika opcji.
3. Płatność za Spedycję w kredycie kupieckim, w trybie płatności z góry oraz w przypadku weryfikacji parametrów i kształtu Przesyłek (§ 6 ust.16-17 Regulaminu) następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis. Użytkownik upoważnia kurierovo.pl do automatycznego pokrycia tych kosztów z Konta PrePaid Użytkownika, potrącenia ze zwrotu kwoty pobrań lub z innych wzajemnych zobowiązań.
4. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji złożonego Zlecenia, za wyjątkiem dokumentów do odprawy celnej (o ile nie ustalono inaczej), generowane są oraz udostępniane Użytkownikowi w formie elektronicznej do wydruku za pośrednictwem Konta (w przypadku Użytkownika), jak również przesyłane za pośrednictwem poczty email.

5. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem prowadzone są za pośrednictwem operatora PayPro SA, mElements SA oraz PayPal. Szczegółowe mechanizmy dokonywania płatności oraz sposób składania reklamacji określają regulaminy wskazanych operatorów dostępnych na stronach internetowych: [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl), [www.melements.pl](http://www.melements.pl) oraz [paypal.com](http://paypal.com).
6. Zwrot wpłaconych środków odbywa się na podstawie korekty do wystawionego dokumentu sprzedaży. Zwrot dokonywany jest niezwłocznie po przesłaniu kurierovo.pl podpisanej kopii korekty w formie papierowej wraz z datą jej podpisania.
7. Zwroty wpłaconych środków dokonywane są przy użyciu tej samej metody płatności, która była użyta przez Zleceniodawcę, chyba że strony uzgodnią inaczej.
8. W przypadku, gdy wykonanie Przewozu przez Przewoźnika wymaga dokonania dopłaty (w szczególności w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 17 Regulaminu), Zleceniodawca zostanie obciążony dodatkową opłatą, zgodnie z Cennikiem Standardowym kurierovo.pl lub Cennikiem detalicznym Przewoźnika lub Regulaminem Przewoźnika. Płatność następuje na postawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis.

## **§ 12**

### **Przedpłata – PrePaid**

1. Użytkownik może zapłacić za Spedycję z góry poprzez wpłatę środków na Konto PrePaid.
2. Limit środków w Koncie PrePaid wynosi 10.000,00 PLN. Środki na Koncie PrePaid mogą być wykorzystane wyłącznie w Serwisie.
3. Wpłacone na Konto PrePaid środki nie podlegają zwrotowi na żądanie Klienta. Zwrot środków może nastąpić wyłącznie w razie rozwiązania Umowy i usunięcia Konta.
4. kurierovo.pl uaktualnia stan Konta PrePaid niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty Użytkownika.
5. Po dokonaniu zapłaty za Przesyłkę środkami z Konta PrePaid za Zlecenie kurierovo.pl niezwłocznie przystępuje do realizacji Zlecenia.

## **§ 13**

### **Przedmioty zabronione**

1. Zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz Regulaminami Przewoźników przesyłanie niektórych przedmiotów za pośrednictwem kurierovo.pl jest zabronione. Zleceniodawca zobowiązuje się nie przekazywać w ramach Spedycji przedmiotów, które znajdują się na listach przedmiotów zabronionych, znajdujących się w Regulaminach Przewoźników.
2. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za skutki naruszenia § 13 ust. 1, w tym w szczególności odpowiedzialność karno-skarbową, w przypadku, gdy na skutek wykonywania zleconej przez niego Spedycji dojdzie do popełnienia przestępstwa lub wykroczenia skarbowego.

## **§ 14**

### **Usługi Automatyczne**

1. Świadczenie Usług Automatycznych odbywa się po wpisaniu przez Zleceniodawcę w Serwisie otrzymanego od Przewoźnika, na mocy indywidualnej umowy pomiędzy Przewoźnikiem, a Zleceniodawcą, numeru klienta lub numeru SAP oraz podania danych dostępowych API.
2. Usługi automatyczne dotyczą również zleceń spedycji realizowanych przez serwis kurierovo.pl w usłudze Allegro Smart, rozliczanych pomiędzy zleceniodawcą a serwisem allegro.pl.

3. Opłata za Usługi Automatyczne następuje zgodnie z cennikiem na stronie kurierovo.pl
4. Opłata za Usługę Automatyczną pobierana jest z Konta PrePaid Zleceniodawcy. Warunkiem skorzystania z Usługi Automatycznej jest posiadanie przez Użytkownika na Koncie PrePaid środków wystarczających na uiszczenie opłaty za Usługi Automatyczne.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, do Usług Automatycznych stosuje się odpowiednio pozostałe postanowienia Regulaminu.

## **§ 15**

### **Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi Konta i usunięcie Konta z Serwisu, wypowiedzenie umowy o świadczenie Usługi Newsletter**

1. Umowa o świadczenie Usługi Konta może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie następuje poprzez przesłanie oświadczenia o jej wypowiedzeniu na adres: bok@kurierovo.pl bezpośrednio z Adresu e-mail Zleceniodawcy, albo w formie pisemnej na adres siedziby kurierovo.pl. Umowa o świadczenie Usługi Konta zostaje rozwiązana z upływem okresu wypowiedzenia, jednak nie wcześniej niż przed wykonaniem Usług oraz definitywnego rozliczenia wykonania Usług, w tym zapłaty na rzecz kurierovo.pl z tytułu wystawionych faktur za Spedycję.
2. Z chwilą upływu okresu wypowiedzenia umowa o świadczenie Usługi Konta ulega rozwiązaniu, a Konto zostaje usunięte z Serwisu.
3. kurierovo.pl jest uprawniona do rozwiązania umowy o świadczenie Usługi Konta ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - 3.1. rażącego naruszenia postanowień Regulaminu przez Zleceniodawcę;
  - 3.2. wykorzystywania Usługi Konta w celach sprzecznych z obowiązującymi przepisami.
4. W przypadku rozwiązania umowy przez Zleceniodawcę lub kurierovo.pl, jak również w przypadku wygaśnięcia umowy z jakiegokolwiek przyczyny, Konto podlega usunięciu wraz ze zgromadzonymi na nim danymi. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zgadza się na to, że usunięcie Konta równoznaczne jest dla Użytkownika z bezpowrotną utratą wszystkich zgromadzonych w ramach tego konta danych.
5. Usunięcie danych z Konta nie oznacza automatycznego usunięcia Danych Osobowych z bazy danych kurierovo.pl.
6. Po usunięciu lub zablokowaniu Konta kurierovo.pl przetwarza Dane Osobowe Użytkowników w zakresie określonym w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w celu:
  - 6.1. należytego rozliczenia usług zamówionych przez kurierovo.pl;
  - 6.2. należytego zakończenia wykonywania usług na rzecz Użytkownika;
  - 6.3. rozpatrzenia reklamacji.
  - 6.4. własnej sprawozdawczości finansowej i podatkowej;
7. Usunięcie Konta nie zwalnia Zleceniodawcy z uregulowania należności wobec kurierovo.pl.
8. Zleceniodawca ma prawo do wypowiedzenia Usługi Newsletter w każdym czasie. Aby wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Newsletter Zleceniodawca powinien wybrać odpowiednią opcję w e-mailu otrzymanym w ramach wykonywania Usługi Newsletter lub z chwilą wysłania e-maila z informacją o wypowiedzeniu umowy o świadczenie Usługi Newsletter na adres: bok@kurierovo.pl

## **§ 16**

### **Kredytowanie Spedycji**

1. Zleceniodawca będący przedsiębiorcą, może uzyskać na podstawie pozytywnej decyzji kurierovo.pl dostęp do zamawiania Spedycji w Serwisie z odroczonym terminem płatności (udzielenie kredytu kupieckiego). W takim przypadku płatności za Spedycję dokonywane są



po ich zarejestrowaniu w Serwisie w cyklach rozliczeniowych zgodnie z ust. 4 poniżej. Przyznanie Zleceniodawcy, uprawnienia, o którym mowa w tym ustępie dokonywane jest pod warunkiem przesłania kurierovo.pl kompletu wymaganych dokumentów zgodnie z procedurą weryfikacyjną. Decyzja o przyznaniu uprawnienia należy do wyłącznego uznania kurierovo.pl i poprzedzona jest procedurą weryfikacyjną, której musi się podać zainteresowany Zleceniodawca. Szczegóły procedury weryfikacyjnej, przekazywane są indywidualnie na adres e-mail zainteresowanego Zleceniodawcy.

2. Zleceniodawcy z udostępnioną opcją kredytu kupieckiego korzystają ze Spedycji według Cennika Indywidualnego.
3. Płatności za Spedycję w opcji kredytu kupieckiego dokonywane są według terminów zawartych w fakturach VAT wystawianych przez kurierovo.pl. Płatności dokonywane mogą być na podstawie wystawionych faktur VAT jeden, dwa lub cztery razy w ciągu miesiąca, w zależności od ustaleń dokonanych z przedstawicielem kurierovo.pl.
4. kurierovo.pl ma prawo weryfikować koszty Spedycji w przypadku źle wprowadzonych parametrów dotyczących Przesyłek, które mają wpływ na cenę Spedycji. kurierovo.pl ma prawo naliczać opłaty dodatkowe związane z weryfikacją kosztów Spedycji.
5. Klienci nie mogą zmieniać danych do faktury VAT bez uprzedniego przesłania aktualnych dokumentów rejestrowych.
6. Zleceniodawcy, o których mowa w ust. 1, wyrażają zgodę na otrzymywanie faktur VAT wyłącznie w wersji elektronicznej. Zleceniodawcy mają prawo zgłosić zastrzeżenia do wystawionej faktury VAT w ciągu 7 dni od otrzymania tej faktury, co nie zwalnia ich z obowiązku zapłaty w terminie zawartym w fakturze.
7. Reklamacje złożone za uszkodzone, zagubione lub zweryfikowane Przesyłki nie zwalniają z obowiązku zapłaty faktury VAT za Spedycję i Przewóz. W przypadku, gdy kurierovo.pl nie naliczyła należnych kosztów wysyłki do danego okresu rozliczeniowego, ma prawo doliczyć je do jednej z następujących faktur VAT.
8. Brak terminowej płatności za daną fakturę VAT, tj. w terminie na niej określonym przez Użytkownika powoduje blokadę Konta. Odblokowanie Konta może nastąpić na wniosek Użytkownika po uregulowaniu przez niego wszystkich zobowiązań wobec kurierovo.pl. Za odblokowanie Konta pobierana jest opłata zgodna z Cennikiem Indywidualnym.
9. kurierovo.pl ma prawo do potrącenia z należności Zleceniodawcy, kwot z tytułu niezapłaconych faktur VAT za Spedycję wykonaną na rzecz tego Zleceniodawcy.
10. Od niezapłaconych faktur VAT naliczane są odsetki ustawowe za opóźnienie lub odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.

## **§ 17**

### **Opłaty dodatkowe z tytułu nieterminowych płatności.**

1. Zleceniodawca jest zobowiązany do terminowej zapłaty wszelkich opłat związanych ze Spedycją naliczonych zgodnie z Cennikiem Standardowym oraz Regulaminem, w tym opłat dodatkowych związanych z weryfikacją parametrów Przesyłki.
2. W przypadku braku zapłaty należności we wskazanym terminie kurierovo.pl podejmie działania w celu ich dochodzenia:
  - a) po upływie 21 dni od terminu zapłaty wysłane zostanie I wezwanie do zapłaty;
  - b) jeżeli Zleceniodawca nie zapłaci wymagalnych kwot w terminie kolejnych 14 dni kurierovo.pl wyśle II wezwanie do zapłaty.

Koszt wezwania do zapłaty dla Zleceniodawcy będącego Konsumentem wynosi 8,13 zł netto (10 zł brutto); koszt monitu dla Zleceniodawcy niebędącego Konsumentem wynosi 24,39 zł netto (30 zł brutto).

3. W razie bezskuteczności wezwań do zapłaty kurierovo.pl może zlecić dochodzenie wiarygodności zewnętrznej firmie windykacyjnej lub skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.
4. Zleceniodawcy niedokonujący płatności obciążeni zostaną naliczeniem odsetek ustawowych za opóźnienie lub odsetek ustawowych za opóźnieniem w transakcjach handlowych oraz opłatami z tytułu działań windykacyjnych podjętych przez kurierovo.pl lub przedsiębiorstwo windykacyjne, w szczególności opłatami z tytułu wezwań do zapłaty, o których mowa w ust. 2 powyżej.
5. Zleceniodawca będący przedsiębiorcą obciążony może zostać dodatkowo bez wezwania, kwotą rekompensaty za koszty odzyskiwania należności stanowiącą równowartość kwoty 40 euro przeliczonych na złote według średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego Dnia Roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym należność stała się wymagalna, zgodnie z Ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2023 r., poz. 711 – t.j.)

## **§ 18**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. kurierovo.pl ponosi wobec Zleceniodawcy odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usług. Reklamacje Zleceniodawca może zgłosić kurierovo.pl poprzez wniesienie zgłoszenia reklamacyjnego:
  - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: reklamacje@kurierovo.pl;
  - b) pisemnie na adres siedziby kurierovo.pl: Sochacz 16a, 21-400 Łuków;
  - c) poprzez formularz reklamacyjny/kontaktowy, znajdującego się na stronie www.kurierovo.pl.
2. kurierovo.pl udzieli odpowiedzi na reklamację Konsumenta zgłoszoną w trybie określonym w § 18 ust. 1 w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
3. Odpowiedź na reklamację kurierovo.pl przekaże Konsumentowi na trwałym nośniku, tj. na papierze lub w formie wiadomości e-mail.
4. Wszelkie reklamacje związane z nieprawidłowym wykonaniem Przewozu przez Przewoźnika (w szczególności uszkodzeniem, zagubieniem lub ubytkiem Przesyłki oraz naliczeniem opłat dodatkowych związanych z weryfikacją przesyłki, o której mowa w § 6 ust 16-17) Zleceniodawca może złożyć za pośrednictwem kurierovo.pl. Reklamacje należy zgłaszać na adres email kurierovo.pl: reklamacje@kurierovo.pl, pocztą na piśmie na adres siedziby kurierovo.pl: Sochacz 16a, 21-400 Łuków lub poprzez formularz reklamacyjny/kontaktowy, znajdujący się na stronie www.kurierovo.pl.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji na Przewóz za pośrednictwem kurierovo.pl, kurierovo.pl, działając na podstawie upoważnienia Zleceniodawcy, podejmie czynności potrzebne do zabezpieczenia jego praw lub osoby przez niego wskazanej względem Przewoźnika oraz podejmie czynności potrzebne do uzyskania zwrotu nienależnie pobranych sum z tytułu należności związanych z wykonaniem Przewozu, w szczególności przekaże zgłoszenie reklamacyjne Przewoźnikowi celem jego rozpatrzenia.
6. Reklamacje zgłaszane do Przewoźnika wykonującego Przewóz powinny być składane w terminach oraz na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r., poz. 8 – t.j. ze zm.) oraz przepisów wykonawczych a także postanowień regulaminów wybranych do wykonania Przewozu Przewoźników, jeżeli zawierają korzystniejsze postanowienia w tym zakresie. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 6.1. w przypadku opóźnienia doręczenia Przesyłki lub braku doręczenia Przesyłki:
    - 6.1.1. czytelnie wypełniony protokół reklamacji,
    - 6.1.2. kopię lub wydruk Listu przewozowego lub Etykiety,
  - 6.2. W przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki dodatkowo:

- 6.2.1. kopię lub wydruk protokołu szkody,
  - 6.2.2. udokumentowaną wysokość swojego roszczenia,
  - 6.2.3. wykaz załączonych dokumentów.
7. Proces reklamacyjny zaczyna się w momencie wniesienia przez Zleceniodawcę kompletnej dokumentacji. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w przepisach prawa oraz Regulaminach Przewoźników, Przewoźnik wzywa Zleceniodawcę, 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 Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
  8. W przypadku przekazania zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem kurierovo.pl w całkowitym terminie rozpatrzenia reklamacji należy uwzględnić czas niezbędny na przygotowanie i przekazanie przez kurierovo.pl reklamacji do Przewoźnika, nie dłuższym niż 30 dni wskazane w ust. 2.
  9. kurierovo.pl niezwłocznie przekazuje reklamacje oraz uwagi Przewoźnikowi do rozpoznania. Reklamacje oraz uwagi dotyczące Przewozu, będą rozpoznawane zgodnie z regulaminem wybranego do wykonania Przewozu Przewoźnika. Decyzja Przewoźnika po jej wydaniu jest przekazywana Użytkownikowi za pośrednictwem Konta lub na Adres e-mail Zleceniodawcy, w terminie nie dłuższym niż 30 dni wskazane w ust. 2.
  10. Wypłaty środków z tytułu uznanych reklamacji przekazywane są na wskazany przez Zleceniodawcę nr rachunku bankowego w ciągu 30 dni od daty przekazania kurierovo.pl decyzji przez Przewoźnika.
  11. Roszczenia Zleceniodawcy wobec kurierovo.pl z tytułu zawieranej umowy o świadczenie Spedycji przedawniają się z upływem roku. Termin przedawnienia zaczyna biec: w wypadku roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku Przesyłki - od dnia dostarczenia Przesyłki; w wypadku całkowitej utraty Przesyłki lub jej dostarczenia z opóźnieniem - od dnia, w którym Przesyłka miała być dostarczona; we wszystkich innych wypadkach - od dnia wykonania zlecenia.
  12. Na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności zaś ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r., poz. 8 – t.j. ze zm.) oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2022 r., poz. 896 – t.j. ze zm.), nadawcy oraz Odbiorcy, przysługuje także prawo złożenia reklamacji oraz dochodzenia roszczeń bezpośrednio od Przewoźnika.

## § 19

### **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przez Konsumentów**

1. Zleceniodawca będący Konsumentem może skorzystać między innymi z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2016 r., Nr 1059 – t.j. ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy o świadczenie Spedycji. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. Nr 113, poz. 1214);
  - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020 r., poz. 1706 – t.j. ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a kurierovo.pl. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora

- Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
- c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a kurierovo.pl, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów;
  - d) Konsument jest upoważniony do skorzystania z platformy rozstrzygania sporów online Unii Europejskiej (ODR), na której znajdzie możliwość złożenia reklamacji dotyczącej usług kurierovo.pl. Platforma jest dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Zleceniodawcę będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php); [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

## **§20**

### **Ochrona danych osobowych**

Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy jest epaka.pl S.A. z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001072963. Dane Osobowe Zleceniodawcy będą przetwarzane w celu świadczenia Usług. Zleceniodawcy przysługują prawa: dostępu do danych, sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do sprzeciwu, prawo do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu. Pełna informacja dotycząca przetwarzania przez kurierovo.pl danych osobowych Zleceniodawcy zawarta jest w odrębnej Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: <https://www.kurierovo.pl/polityka- Prywatności>.

## **§21**

### **Postanowienia końcowe**

1. Zleceniodawcę i kurierovo.pl wiąże treść Regulaminu obowiązująca od rozpoczęcia korzystania z Usług.
2. kurierovo.pl ponosi wobec Zleceniodawcy odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usług.
3. Aktualny Regulamin oraz wersje regulaminów obowiązujące uprzednio zamieszczone są w Serwisie. Korzystający z Serwisu może swobodnie pozyskać lub zapisać regulamin poprzez pobranie pliku z Regulaminem z Serwisu.
4. kurierovo.pl uprawniona jest do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności: zmiany przepisów prawa, zmian w zakresie współpracy z Przewoźnikami wykonującymi Przewóz, zmiany sposobów płatności, zmiany dostępnych usług, zmian funkcjonalności serwisu – w zakresie w jakim zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
5. Dokonanie zmiany Regulaminu przez kurierovo.pl nie jest skuteczne wobec Zleceń złożonych przed zmianą Regulaminu, chyba że obie strony wyrażą zgodę na stosowanie do Spedycji aktualnie obowiązującej wersji Regulaminu.

6. kurierovo.pl poinformuje drogą elektroniczną Użytkowników o zmianie Regulaminu oraz o nowej treści Regulaminu. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu Użytkownik nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o świadczenie Usługi Konta, przyjmuje się, że zmiany zostały przez niego zaakceptowane. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi Konta następuje poprzez zawiadomienie kurierovo.pl o wypowiedzeniu umowy, przesłane na adres: bok@kurierovo.pl.
7. W sprawach nieuregulowanych wprost w niniejszym regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2022 r., poz. 1360 – t.j. ze zm.) oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r., poz. 8 – t.j. ze zm.). oraz odpowiednie regulaminy firm przewozowych w zakresie realizacji Przewozu.
8. Załącznikami do Regulaminu są:
  - a) zał. Nr 1 – Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy;
  - b) zał. Nr 2 – Wzór formularza odstąpienia od umowy.
9. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

**ZAŁĄCZNIK nr 1.**  
**Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy.**

**Prawo odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować spółkę pod nazwą epaka.pl S.A. z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001072963, kapitał zakładowy: 100.500,00 zł, NIP: 8252181790, REGON: 369332957, adres poczty elektronicznej email: bok@kurierovo.pl, oraz numery telefonu 602313110 o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej email: bok@kurierovo.pl. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

**Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

**ZAŁĄCZNIK nr 2.**  
**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY.**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Do:

epaka.pl S.A. z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, adres poczty elektronicznej  
email: bok@kurierovo.pl, oraz numery telefonu 602 313 110

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)
- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów)
- Adres Konsumenta(-ów)
- Podpis Konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.

---