



# Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



## § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o. (dalej jako: **"Regulamin"**) określa warunki wykonywania i zasady korzystania z usług pocztowych i usług przewozowych świadczonych i realizowanych przez SP Express Sp. z o.o. z siedzibą w Nysie, ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000855034, NIP: 8971881964, REGON: 386789741 (dalej jako: **"Operator"** lub **"SP Express"**).
2. Usługi świadczone przez Operatora polegają na rozdzielnym lub łącznym przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2018 poz. 2188, ze zm., dalej jako: **"ustawa Prawo pocztowe"**) oraz przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek towarowych w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 2017 poz. 1983, ze zm., dalej jako: **"ustawa Prawo przewozowe"**). Usługi pocztowe świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych.
3. Operator świadczy usługi wyłącznie na rzecz Klientów biznesowych, tj. osób fizycznych niebędących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2018 poz. 1025, ze zm., dalej jako: „Kodeks cywilny”) lub osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.
4. Operator świadczy usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi danej usługi, a w szczególności przepisami ustawy Prawo pocztowe i ustawy Prawo przewozowe. Z treścią Regulaminu wraz z załącznikami, stanowiącymi jego integralną część, można się zapoznać w Punktach Dystrybucyjnych i Nadawczych Operatora, a także na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl>. Zlecając wykonanie usługi Operatorowi, Nadawca potwierdza, iż zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje go jako podstawę świadczenia danej usługi.
5. Operator świadczy usługi doręczania Przesyłek pocztowych i Przesyłek towarowych w obrocie krajowym i zagranicznym na obszarze wskazanym w Cenniku Ogólnym stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Operator zastrzega sobie prawo do zawężenia obszaru doręczania Przesyłek do ograniczonego obszaru.
6. Operator może świadczyć usługi z wykorzystaniem innych podmiotów wpisanych do Rejestru Operatorów Pocztych prowadzonego na podstawie art. 13 ustawy Prawo pocztowe lub do odpowiedniego rejestru operatorów pocztowych lub przewoźników, właściwego dla kraju tranzytu Przesyłki oraz kraju Adresata, a także z wykorzystaniem innych podmiotów profesjonalnie zajmujących się przyjmowaniem, przewozem, sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem Przesyłek pocztowych oraz Przesyłek towarowych, na zasadach i w trybie określonych w przepisach obowiązującego prawa (dalej jako: **"Podmiot współpracujący"**).
7. Co do zasady Operator świadczy usługi wyłącznie w dni robocze (tj. z wyłączeniem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy), przy czym w wyjątkowych sytuacjach, na podstawie

uzgodnień pomiędzy Operatorem lub Podmiotem współpracującym, a Klientem i za dodatkową opłatą przewidzianą we właściwym i aktualnym Cenniku lub cenniku Podmiotu współpracującego, Przesyłka może być doręczona także w sobotę.

8. Klient korzystający z usług świadczonych przez Operatora zobowiązany jest stosować wzory formularzy i druków przedkładane mu przez Operatora.
9. Operator może świadczyć także inne, niewymienione wprost w niniejszym Regulaminie, Usługi pocztowe lub Usługi przewozowe, na podstawie zawartej z Klientem biznesowym pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych.
10. Zlecenia wykonania Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej składane są wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej Operatora, pod adresem: <https://swiatprzesylek.pl/>. W przypadku zaistnienia braku możliwości złożenia zlecenia w tej formie, przykładowo z powodu awarii strony internetowej Operatora, bądź Aplikacji, należy niezwłocznie skontaktować się z Operatorem.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości złożenia zlecenia wykonania Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej z powodu niedostępności bądź awarii strony internetowej Operatora lub Aplikacji.
12. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania modyfikacji oraz zmian warunków realizacji i zasad korzystania z usług świadczonych w obrocie zagranicznym, jeżeli podyktowane jest to względami technicznymi, zmianami lub rozwiązaniem umów z Podmiotami współpracującymi, bądź innymi okolicznościami, na które Operator nie ma realnego wpływu. Modyfikacje i zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim wejdą w życie po ich opublikowaniu na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> i nie mają wpływu na zasady świadczenia usług w obrocie krajowym oraz względem Przesyłek przyjętych przez Operatora przed ich wprowadzeniem.

## § 2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **ADRES** - oznaczenie wskazanego przez Nadawcę miejsca doręczenia Przesyłki albo oznaczenie miejsca jej zwrotu do Nadawcy;
- 2) **ADRESAT** - podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
- 3) **APLIKACJA** - aplikacja internetowa służąca do pełnej obsługi świadczonych przez Operatora usług (tj. zarządzania kontem, nadawania oraz śledzenia Przesyłek) bezpłatnie udostępniania Użytkownikowi po utworzeniu konta, na stronie internetowej, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>;
- 4) **AWIZO** - informacja o podjęciu próby doręczenia Przesyłki rejestrowanej pozostawiona przez Kuriera w przypadku nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej na mocy przepisów ustawy Prawo Pocztove, ze wskazaniem Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego i terminu, w którym można odebrać awizowaną Przesyłkę;
- 5) **(WŁAŚCIWY) CENNIK** - wykaz opłat pobieranych przez Operatora z tytułu świadczenia Usług pocztowych i Usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym,



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



- stanowiący część pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych wiążącej Klienta biznesowego i Operatora (Cennik indywidualny) lub cennik opublikowany na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl>, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, aktualny na dzień nadania Przesyłki (Cennik Ogólny) – stosowany w przypadku niepełności lub braku Cennika indywidualnego, stosownie do postanowień § 4 ust. 1 niniejszego Regulaminu;
- 6) **DORĘCZENIE** - wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem lub treścią niniejszego Regulaminu, także innej osobie uprawnionej do jej odbioru;
  - 7) **DRUK** - Przesyłka pocztowa zawierająca informację pisemną lub graficzną, zwielokrotnioną za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwaloną na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książka, katalog, dziennik lub czasopismo;
  - 8) **ETYKIETA** - generowane w Aplikacji oznaczenie przeznaczone do umieszczenia na Przesyłce, zawierające kod kreskowy i przyporządkowany do tego numer nadawczy, a także oznaczenie Adresu, Adresata, Nadawcy oraz inne informacje niezbędne do należytego wykonania Usług przez Operatora;
  - 9) **KLIENT** - Nadawca lub Adresat;
  - 10) **KLIENT BIZNESOWY** - osoba fizyczna niebędąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2017 poz. 459, ze zm., dalej jako: „Kodeks cywilny”), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług Operatora w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 11) **KURIER** - osoba doręczająca lub odbierająca Przesyłki w imieniu Operatora lub Podmiotu współpracującego;
  - 12) **LIST PRZEWOZOWY** - dokument stanowiący dowód zawarcia umowy o świadczenie Usługi przewozowej oraz dowód doręczenia Przesyłki towarowej Adresatowi. Wzór graficzny Listu przewozowego zawiera Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu;
  - 13) **MAGAZYN PRZESYŁEK NIEDORĘCZALNYCH** - miejsce, gdzie są kierowane, przechowywane i niszczone Przesyłki nedoręczalne zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy Prawo pocztowe oraz wykonywane inne czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, a także miejsce, gdzie są kierowane, przechowywane i likwidowane Przesyłki towarowe zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy Prawo przewozowe;
  - 14) **MAGAZYNOWANIE** - usługa polegająca na odpłatnym przechowywaniu Przesyłki - niebędącej Przesyłką listową nieregistrowaną, w magazynie Operatora lub Podmiotu współpracującego, na skutek braku możliwości jej doręczenia, w tym także z powodu nieopłacenia Przesyłki przez Nadawcę lub opłacenia jej w kwocie niższej niż należna. Opłata za magazynowanie Przesyłki naliczana jest zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem lub cennikiem Podmiotu współpracującego;
  - 15) **NADANIE** - polecenie doręczenia Przesyłki zgodnie z umową o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej. W razie wątpliwości, za moment nadania uważa się moment przyjęcia Przesyłki w Punkcie Dystrybucyjnym, Punkcie Nadawczym lub przez Kuriera;
  - 16) **NADAWCA** - podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej lub podmiot, który rzeczywiście nadaje Przesyłkę na podstawie lub w ramach umowy z podmiotem który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej;
  - 17) **OPERATOR** - SP Express Sp. z o.o. z siedzibą w Nysie, ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000855034, NIP: 8971881964, REGON: 386789741;
  - 18) **OSOBA UPRAWNIIONA** - Adresat lub osoba uprawniona do odbioru Przesyłki adresowanej do Adresata w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe jak też odrębnych przepisów, w szczególności: osoba pełnoletnia zamieszkała razem z Adresatem, bądź prawidłowo umocowana przez Adresata (pełnomocnik, przedstawiciel ustawowy Adresata);
  - 19) **PACZKA POCZTOWA** - Przesyłkę rejestrowaną, niebędącą Przesyłką listową, o masie do 20.000 g i wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm, albo które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość;
  - 20) **POTWIERDZENIE NADANIA** - dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki rejestrowanej;
  - 21) **PODMIOT WSPÓŁPRACUJĄCY** - współpracujący z Operatorem w zakresie realizacji Usług operatorzy pocztowi oraz firmy przewozowe i kurierskie, w tym firmy doręczające działające poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 22) **PROTOKÓŁ SZKODY** - dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki;
  - 23) **PRZESYŁKA** - Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem odpowiednio - Usługi pocztowej i Usługi przewozowej;
  - 24) **PRZESYŁKA EKSPRESOWA** - Przesyłka najszybszej kategorii, zwykła lub rejestrowana w tym także za potwierdzeniem odbioru;
  - 25) **PRZESYŁKA KURIERSKA** - Przesyłka listowa będąca Przesyłką rejestrowaną lub Paczką pocztową, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:
    - a) bezpośredni odbiór Przesyłki pocztowej od Nadawcy,
    - b) śledzenie Przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
    - c) doręczenie Przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
    - d) doręczenie Przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
    - e) uzyskanie pokwitowania odbioru Przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;
  - 26) **PRZESYŁKA LISTOWA (list zwykły)** - Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem Przesyłek reklamowych, o maksymalnych wymiarach, liczonych w następujący sposób: suma długości, wysokości (grubości) oraz szerokości nie może przekroczyć 900 mm, przy czym największy z wymiarów nie może przekroczyć 600 mm; a w



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



przypadku Przesyłki listowej w formie rulonu - 1.040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm; o maksymalnej masie 2.000 gram, z tolerancją wymiarów do 2 mm;

- 27) **PRZESYŁKA NIEDORĘCZALNA** - Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, a także nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna Przesyłka listowa niebędąca przesyłką rejestrowaną, jeżeli Nadawca odmówi uiszczenia opłaty za zwrot przesyłki albo Adresat odmówi uiszczenia dopłaty;
- 28) **PRZESYŁKA POCZTOWA** - rzecz opatrzona oznaczeniem Adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi;
- 29) **PRZESYŁKA POLECONA (list polecony)** - Przesyłka listowa rejestrowana, przemieszczana i doręczana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem;
- 30) **PRZESYŁKA REJESTROWANA** - Przesyłka pocztowa przyjęta za Potwierdzeniem nadania i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
- 31) **PRZESYŁKA REKLAMOWA** - Przesyłka pocztowa nierejestrowana zawierająca wyłącznie materiał reklamowy, marketingowy lub promocyjny, wysyłana jednorazowo do co najmniej 50 adresatów, z identyczną zawartością i identyczną treścią, różniącą się jedynie oznaczeniem adresata, adresem lub innymi danymi zmiennymi niezmieniającymi treści przekazywanej informacji;
- 32) **PRZESYŁKA TOWAROWA** - rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa (w tym także Przesyłka kurierska) będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
- 33) **PRZESYŁKA UBEZPIECZONA** - Przesyłka ubezpieczona przez Nadawcę na wypadek jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, o której mowa w § 41 niniejszego Regulaminu;
- 34) **PRZESYŁKA Z ZADEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ** - Przesyłka rejestrowana, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie Operator ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez Nadawcę;
- 35) **PRZESYŁKA ZAGRANICZNA** - Przesyłka przyjęta przez Operatora na terytorium RP w celu przemieszczenia i doręczenia do Adresata poza granicami RP lub Przesyłka przyjęta przez Operatora poza granicami RP w celu przemieszczenia i doręczenia do Adresata na terytorium RP;
- 36) **PUNKT AWIZACYJNY** - placówka Operatora lub Podmiotu współpracującego świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie wydawania Przesyłek awizowanych;
- 37) **PUNKT DYSTRYBUCYJNY** - jednostka organizacyjna Operatora lub Podmiotu współpracującego, a także jednostka partnerska realizująca Usługi pocztowe w imieniu Operatora;
- 38) **PUNKT NADAWCZY** - placówka Operatora lub Podmiotu współpracującego, świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie nadawania przesyłek;
- 39) **USŁUGI** - Usługi przewozowe i Usługi pocztowe wykonywane przez Operatora;
- 40) **USŁUGA POCZTOWA** - usługa polegająca na łącznym lub rozdzielnym przyjmowaniu, sortowaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych oraz Druków bezadresowych wykonywana przez Operatora na podstawie wpisu do rejestru Operatorów Poczty, zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo pocztowe;
- 41) **USŁUGA PRZEWOZOWA** - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi, na podstawie ustawy Prawo przewozowe;
- 42) **UPRAWNIONY** - osoba uprawniona do rozporządzania Przesyłką towarową. Nadawca lub Adresat rozporządzają Przesyłką towarową po przedstawieniu otrzymanego egzemplarza Listu przewozowego, składając odpowiednie oświadczenie pisemne.
- 43) **UŻYTKOWNIK** - osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji;
- 44) **WARUNKI UMOWY UBEZPIECZENIOWEJ (OWU)** - zasady i warunki na których świadczona jest usługa ubezpieczenia Przesyłki na wypadek jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, opublikowane na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl>;
- 45) **ZWROTNE POTWIERDZENIE ODBIORU** - usługa, w ramach której Operator lub Podmiot współpracujący przesyła Nadawcy dokument w formie pisemnej lub elektronicznej (wiadomość e-mail lub sms) zawierający potwierdzenie odbioru przez Adresata lub Osobę uprawnioną do odebrania Przesyłki pocztowej, z oznaczeniem daty odebrania Przesyłki, a w przypadku formy pisemnej - także podpis osoby odbierającej Przesyłkę pocztową.

### § 3.

#### PUNKTY DYSTRYBUCYJNE, AWIZACYJNE I NADAWCZE

1. Punkty Dystrybucyjne, Punkty Awizacyjne i Punkty Nadawcze Operatora, są czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach określonych indywidualnie przez dany Punkt. Niektóre Punkty Dystrybucyjne mogą być także czynne w inne dni niż wskazane w zdaniu poprzednim, w godzinach przez nie wskazanych.
2. Punkty Dystrybucyjne prowadzą sprzedaż opakowań Operatora.

### § 4.

#### CENNIKI

1. Ceny usług świadczonych przez Operatora reguluje Cennik indywidualny stanowiący załącznik do odrębnej, pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych, a w przypadku jego braku lub w zakresie nieuregulowanym w ww. pisemnej umowie o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych - Cennik Ogólny opublikowany na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> i stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, aktualny na dzień nadania Przesyłki. Do ceny podstawowej za wykonane Usługi należy doliczyć wynagrodzenie za zamówione usługi dodatkowe, zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem.
2. Do finalnej ceny Przesyłki należy doliczyć także koszt uiszczenia opłat związanych z obsługą przez Operatora lub Podmioty współpracujące Przesyłek niestandardowych (przykładowo:



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



dopłat do przesyłek ponadgabarytowych, o niestandardowym kształcie, nieodpowiednio zapakowanych lub doręczanych w obszarach trudno dostępnych takich jak m.in. wyspy, etc.), jak i opłat naliczonych w związku ze zrealizowanymi przez Operatora lub Podmioty współpracujące usługami dodatkowymi (przykładowo: usługa odbioru przesyłek, ubezpieczenia przesyłek, etc.) - zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem lub cennikiem Podmiotu współpracującego. Operator zastrzega sobie również prawo do naliczenia opłaty manipulacyjnej w związku z obsługą wskazanych wyżej przesyłek lub wykonania usług dodatkowych przez Operatora lub Podmiot współpracujący, w wysokości 20% wartości tych opłat lub usług dodatkowych.

- Operator zastrzega sobie prawo do pobierania od Nadawcy opłat za zwrot i magazynowanie Przesyłki, stosownie do zapisów właściwego i aktualnego Cennika lub cennika Podmiotu współpracującego.
- Aktualny Cennik Ogólny dostępny jest we wszystkich Punktach Dystrybucyjnych i Punktach Nadawczych Operatora, a także na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl>.
- Zmiana Cennika Ogólnego nie stanowi zmiany Regulaminu, ani pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych wiążącej Klienta biznesowego i Operatora.

### § 5. APLIKACJA

- Z usług Operatora mogą korzystać Nadawcy, o których mowa w § 2 pkt. 16 niniejszego Regulaminu, o ile posiadają aktywne indywidualne konto w Aplikacji oraz nie mają żadnych zaległości finansowych wobec Operatora. Akceptacja Regulaminu oraz zgoda na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia Usług przez Operatora jest wymagana od Nadawcy przed rozpoczęciem korzystania z Usług i odbywa się w momencie rejestracji w Aplikacji.
- Nadawanie Przesyłek inicjowane jest bezpośrednio za pośrednictwem indywidualnego konta Nadawcy w Aplikacji albo za pośrednictwem zewnętrznego oprogramowania/aplikacji wykorzystującej interfejs programowania aplikacji (API) do komunikacji z Aplikacją – po podpisaniu przez Klienta biznesowego z Operatorem pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych.
- Aplikacja umożliwia pełną obsługę procesu nadań oraz zarządzanie kontem Nadawcy. W celu nadania Przesyłki, Nadawca:
  - loguje się w Aplikacji wpisując swój adres e-mail oraz hasło;
  - zleca, a następnie opłaca nadanie Przesyłki, z uwzględnieniem postanowień § 6 niniejszego Regulaminu;
  - generuje i drukuje Etykietę;
  - w sposób trwały umieszcza Etykietę na Przesyłce.
- Operator zastrzega sobie prawo do zweryfikowania zadeklarowanej ilości nadanych Przesyłek z liczbą rzeczywiście wydanych Operatorowi Przesyłek, tak na etapie przyjęcia Przesyłek do nadania, jak i na etapie ich sortowania. W przypadku stwierdzenia niezgodności pomiędzy ilością Przesyłek zadeklarowanych do nadania, a rzeczywistą ilością Przesyłek wydanych Operatorowi, Operator niezwłocznie poinformuje o tym Nadawcę.
- Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia konta Nadawcy w Aplikacji w przypadku rażącego lub regularnego naruszenia

przez Nadawcę postanowień niniejszego Regulaminu, bądź zalegania przezeń z zapłatą należnego Operatorowi wynagrodzenia przez okres przekraczający 5 dni.

- W przypadku stwierdzenia zawieszenia konta, pomimo braku zaistnienia którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 5 powyżej, Nadawca winien niezwłocznie skontaktować się z Operatorem.

### § 6. PŁATNOŚĆ I ROZLICZENIA

- Opłacenie usług następuje za pośrednictwem Aplikacji lub w sposób określony w zawartej z Klientem biznesowym pisemnej umowie o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych.
- Opłata za usługę uzależniona jest od wagi Przesyłki oraz jej wymiarów, a także czynności dodatkowych realizowanych przez Operatora lub Podmiot współpracujący na rzecz Nadawcy. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem.
- Do wagi Przesyłki wlicza się również jej opakowanie oraz masę niezbędnych oznaczeń (np. dotyczących pobranej opłaty lub świadczonych usług dodatkowych).
- Umieszczenie lub brak umieszczenia na Przesyłce pocztowej Etykiety (lub brak przekazania Przesyłki Operatorowi) nie wyłącza obowiązku uiszczenia przez Klienta biznesowego opłaty za daną Usługę pocztową w wysokości wynikającej z zawartej z Operatorem umowy o świadczenie Usług pocztowych.
- Za usługi wykonane przez Operatora w okresie - od pierwszego do ostatniego dnia tygodnia (tygodniowy okres rozliczeniowy) - Operator wystawi faktury VAT w oparciu o liczbę nadanych Przesyłek oraz ceny określone we w sytuacjach wskazanych w § 4 niniejszego Regulaminu. W przypadku braku ujęcia usług wykonanych w okresie rozliczeniowym na fakturze VAT za ten okres, zostaną one ujęte na fakturze VAT za kolejny okres rozliczeniowy.
- Klient biznesowy ma prawo zgłosić zastrzeżenia do faktury VAT wystawionej przez Operatora, w ciągu 7 dni od dnia otrzymania kwestionowanej faktury VAT, co nie zwalnia go z obowiązku opłacenia tej faktury w terminie i w wysokości wskazanej na fakturze VAT.
- Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta biznesowego z obowiązku opłacenia faktury VAT. Ewentualne uznanie reklamacji, rozliczane będzie przez Operatora na podstawie odrębnego dokumentu.
- Pisemna umowa z Klientem biznesowym może ustalać inne zasady rozliczeń, w szczególności w zakresie okresu rozliczeniowego lub zgłaszania zastrzeżeń co do wystawionej przez Operatora faktury VAT.

### § 7. WAŻNOŚĆ ETYKIETY

- Klient biznesowy może oznaczyć Przesyłkę pocztową Etykietą, wygenerowaną w Aplikacji celem nadania tej Przesyłki pocztowej, w terminie do 3 (trzech) miesięcy od dnia wygenerowania tej Etykiety w Aplikacji (okres ważności etykiety). Po terminie określonym w zdaniu poprzednim Operator może odmówić





## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



przyjęcia Przesyłki pocztowej oznaczonej taką Etykietą lub dokonać zwrotu przyjętej po tym terminie Przesyłki pocztowej do Nadawcy w przypadku stwierdzenia w trakcie wykonywania Usługi pocztowej, że okres ważności Etykiety został przekroczony. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Klientowi biznesowemu nie przysługują roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej lub roszczenie o zwrot opłaty za zleconą Usługę pocztową na Przesyłce pocztowej oznaczonej nieważną Etykietą, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, oraz z wyłączeniem sytuacji zagubienia, uszkodzenia, ubytku zawartości lub zniszczenia Przesyłki pocztowej oznaczonej nieważną Etykietą, która ma być zwrócona do Nadawcy na podstawie niniejszego ustępu.

2. Dla jednej Przesyłki pocztowej generowana jest tylko jedna Etykieta. Nadawca nie może umieszczać na jednej Przesyłce pocztowej dwóch różnych Etykieta.
3. Nadawca zobowiązany jest do oznaczenia Etykietą wyłącznie Przesyłki pocztowej, dla której została wygenerowana Etykieta. Operator nie jest odpowiedzialny za oznaczenie przez Nadawcę Przesyłki pocztowej błędną Etykietą lub Etykietą przeznaczoną dla innej Przesyłki pocztowej, zaś wszelkie skutki związane z błędnym oznaczeniem Przesyłki pocztowej obciążają Nadawcę.
4. Klient biznesowy może anulować wygenerowaną Etykietę, co jest równoznaczne z anulowaniem złożonego w Aplikacji zlecenia na wykonanie Usługi pocztowej, w okresie ważności tej Etykiety, oraz w terminie 4 (czterech) dni od dnia wygenerowania Etykiety w Aplikacji. Anulowanie Etykiety nie jest możliwe po przekazaniu Operatorowi Przesyłki pocztowej oznaczonej tą Etykietą.
5. Na wniosek Klienta biznesowego, Operator dokona zwrotu opłaty poniesionej tytułem opłacenia Usługi pocztowej w Aplikacji, jeżeli Klient biznesowy anulował skutecznie Etykietę, stosownie do postanowień ust. 4 powyżej, lub w przypadku, w którym Etykieta stała się nieważna stosownie do postanowień ust. 1 powyżej, chyba że Operator przyjął Przesyłkę pocztową oznaczoną nieważną Etykietą lub jeżeli Operator nie dokonał zwrotu Przesyłki pocztowej oznaczonej nieważną Etykietą, stosownie do postanowień ust. 1 powyżej. Zwrot opłaty następuje na numer rachunku Klienta biznesowego wskazany we wniosku, w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Operatora wniosku, o którym mowa w niniejszym ustępie. Roszczenie o zwrot opłaty ulega przedawnieniu na zasadach ogólnych.
6. Operator nie przyjmie Przesyłki pocztowej oznaczonej Etykietą, która nie pochodzi z Aplikacji lub która nie została przekazana Nadawcy przez Operatora.

### § 8.

#### ZADECLAROWANIE WARTOŚCI I WSKAZANIE ZAWARTOŚCI PRZESYŁKI

1. Przesyłki przyjmowane przez Operatora w ramach świadczonych Usług traktowane są jako Przesyłki z zadeklarowaną wartością. Nadawca obowiązany jest do zadeklarowania wartości Przesyłki i do wskazania jej zawartości.
2. Nadawca dokonuje zadeklarowania wartości i wskazania zawartości Przesyłki w Aplikacji lub w inny sposób określony w odrębnej, pisemnej umowie o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych.
3. Zadeklarowana wartość Przesyłki nadawanej przez Nadawcę nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie Operatora powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. fakturą kosztową, rachunkiem).

4. Przed przyjęciem Przesyłki, Operator może żądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy zawartość Przesyłki odpowiada oświadczeniom Nadawcy i pozwala na przyjęcie Przesyłki do nadania, a także czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej oraz w celu sprawdzenia czy zadeklarowana zawartość została w należyty sposób zabezpieczona.

### § 9.

#### PRZESYŁKA REJESTROWANA I ZWROTNE POTWIERDZENIE ODBIORU

1. Za dodatkową opłatą Nadawca może wykupić usługę Przesyłki rejestrowanej.
2. Potwierdzenie nadania Przesyłki rejestrowanej przekazywane jest Nadawcy niezwłocznie po nadaniu Przesyłki. Potwierdzenie Nadania Przesyłki rejestrowanej może również odbywać się za pośrednictwem Książki Nadawczej. Wzór graficzny Książki Nadawczej określa Załącznik nr 3.
3. W przypadku zwrotu do Nadawcy Przesyłki rejestrowanej, Operator może pobierać opłatę za zwrot Przesyłki.
4. Za dodatkową opłatą Nadawca może wykupić usługę Zwrotnego potwierdzenia odbioru Przesyłki rejestrowanej, w ramach której Operator odeśle Nadawcy Zwrotne potwierdzenie odbioru z oznaczeniem daty odebrania Przesyłki oraz podpisem osoby odbierającej Przesyłkę.

### § 10.

#### ADRESOWANIE PRZESYŁKI POCZTOWEJ

1. Na kopercie lub opakowaniu Przesyłki pocztowej przekazywanej Operatorowi Klient biznesowy wskazuje w sposób czytelny:
  - a) imię i nazwisko, bądź pełną nazwę Nadawcy i Adresata;
  - b) adres Nadawcy i Adresata z dokładnym określeniem miejscowości, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu oraz kodu pocztowego.
2. Adresatem może być wyłącznie jeden podmiot albo grupa osób zamieszkująca ten sam lokal.
3. Przesyłka pocztowa niezawierająca informacji pozwalających na zidentyfikowanie Adresata nie podlega przyjęciu przez Operatora. W przypadku, gdy taka Przesyłka pocztowa zostanie jednak włączona do obrotu pocztowego przez Operatora, zostanie ona zwrócona Nadawcy z adnotacją stanowiącą informację o przyczynie jej niedoręczenia oraz zwrotu. Za czynności związane ze zwrotem Przesyłki pocztowej Operator pobiera opłatę, zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem.
4. Przesyłka pocztowa zostanie także zwrócona do Nadawcy na jego koszt w przypadku, gdy adres wskazany na Przesyłce pocztowej jest błędny lub niewłaściwy.
5. Przesyłka pocztowa, której nie można zwrócić Nadawcy oraz doręczyć Adresatowi z powodu braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych.
6. Jeżeli dane określone w ust. 1 powyżej zawarte są również na Etykiecie, oznaczenie Przesyłki pocztowej Etykietą zawierającą te dane jest równoznaczne ze spełnieniem obowiązku określonego w tym ustępie, co nie wyłącza pozostałych postanowień niniejszego paragrafu.

### § 11.

#### NADAWANIE PRZESYŁKI POCZTOWEJ



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi pocztowej następuje poprzez:
  - a) nadanie Przesyłki pocztowej w Punkcie Dystrybucyjnym lub Punkcie Nadawczym Operatora;
  - b) przekazanie Przesyłki pocztowej do odbioru przez Nadawcę Kurierowi.
2. Zawarcie umowy w sposób określony w ust. 1 lit. a i b powyżej następuje z chwilą rejestracji Przesyłki pocztowej Nadawcy w systemie informatycznym Operatora w przypadku skorzystania przez Nadawcę z Aplikacji wskazanej w § 2 pkt. 3 niniejszego Regulaminu, bez względu na chwilę przekazania Przesyłki pocztowej przez Nadawcę do Punktu Dystrybucyjnego lub Nadawczego Operatora bądź przekazania Przesyłki pocztowej do odbioru przez Nadawcę Kurierowi.
3. W razie wątpliwości, za moment nadania uważa się moment przyjęcia Przesyłki pocztowej w Punkcie Dystrybucyjnym, Nadawczym, lub przez Kuriera.

### § 12.

#### PRAWA OPERATORA I OBOWIĄZKI NADAWCY

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej, albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
  - a) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług określone odpowiednio w ustawie Prawo pocztowe (dla Usługi pocztowej) lub w ustawie Prawie przewozowe (dla Usługi przewozowej), a także w przepisach wydanych na ich podstawie lub w Regulaminie;
  - b) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie, Operatora lub inne Przesyłki na szkodę; właściwe opakowanie Przesyłki jest zawsze obowiązkiem Nadawcy, a opakowanie Przesyłki powinno być odpowiednie do zawartości Przesyłki, w szczególności powinno uwzględniać właściwości zawartości Przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z przemieszczaniem Przesyłki przez Operatora;
  - c) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub dobra osobiste Nadawcy, Adresata lub innych osób albo znaki niespełniające wymagań określonych w ustawie bądź Regulaminie;
  - d) Usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych, chyba że Operator zawarł pisemną umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem;
  - e) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - f) Klient Biznesowy, z którym zawarto stosowną umowę zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora Usługi pocztowe lub Usługi przewozowe;
  - g) adres doręczenia wskazany na Przesyłce jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;
  - h) Przesyłka pocztowa zawiera płyny, gazy, rzeczy łatliwe, kruche, żywe rośliny i zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas wykonywania usługi pocztowej;
  - i) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym.
2. Operator może ponadto:
  - a) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:
    - i. jeżeli Przesyłka zawiera przedmioty zakazane (w tym takie, których przewóz jest zabroniony) przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez ustawę Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego oraz Prawo przewozowe, a także: przedmioty pochodzące z przestępstwa, pieniądze, papiery wartościowe, przedmioty wartościowe (w tym biżuterię, antyki, dzieła sztuki, znaki legitymacyjne, itp.), broń, amunicję i inne materiały wybuchowe lub łatwopalne (w tym broń w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji (Dz.U. 2017 poz. 1839, ze zm.) z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi), jak i przedmioty, substancje niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, substancje chemiczne lub ich mieszaniny oferowane na rynku (np. tzw. dopalacze) w tym o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe, narkotyki i substancje psychotropowe, artykuły szybko psujące się i wymagające szczególnych warunków transportu (w tym wydzielające woń lub płyn), martwe lub żywe zwierzęta i rośliny, zwłoki ludzkie, organy ludzkie lub/i zwierzęce, przy czym powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
    - ii. jeżeli Przesyłka jest nieodpowiednio zapakowana, w sposób który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej uszkodzenie oraz uszkodzenie innych Przesyłek w trakcie realizowania usługi pocztowej lub przewozowej; jeżeli wymiary lub/i masa Przesyłki pocztowej przekraczają wymiary lub/i masę określone odpowiednio w § 2 pkt. 19 i 26 niniejszego Regulaminu.
  - b) odstąpić od wykonania Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej po zawarciu umowy o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie, w tym także określonych w Regulaminie.
3. Przesyłka towarowa może być sprawdzona przez Operatora w każdym czasie, od chwili jej nadania do momentu doręczenia jej Adresatowi, w celu stwierdzenia jej zgodności z treścią danych zamieszczonych w Liście przewozowym. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo przewozowe.
4. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie usługi pocztowej lub usługi przewozowej z przyczyn określonych w ust.



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



1 i 2 powyżej, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za usługę. W przypadku, kiedy Nadawca nie wyraża zgody na pokrycie kosztów odesłania Przesyłki pocztowej, o której mowa w ust. 1 i 2 powyżej, stosuje się odpowiednio przepisy § 15 ust. 6 i 7 niniejszego Regulaminu.

5. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1 lub 2 powyżej, Operator może, z uwzględnieniem wymogów właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, wzywając Nadawcę do jej otwarcia, a następnie podjąć decyzję o odmowie, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o przerwaniu świadczenia usługi i zwrocie Przesyłki do Nadawcy na jego koszt zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem. W razie przerwania świadczenia usługi opłata poniesiona przez Nadawcę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot takiej Przesyłki do Nadawcy. Nadawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone niewłaściwym opakowaniem lub w związku z niedopuszczalną zawartością Przesyłki.
6. Nadawca jest obowiązany do należytego zapakowania Przesyłki, zwłaszcza Paczki pocztowej, w sposób zapewniający zabezpieczenie jej zawartości przed uszkodzeniem w trakcie wykonywania usługi, jak i w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi oraz innych przesyłek, które są objęte świadczeniem usług przez Operatora. W szczególności opakowanie powinno:
  - a) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości przesyłki;
  - b) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki;
  - c) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;
  - d) posiadać oznakowanie świadczące o jej specjalnym charakterze, takie jak: „OSTROŻNIE SZKŁO”, „GÓRA” lub w Punkcie Dystrybucyjnym lub Nadawczym).

Wskazówki nt. właściwego sposobu pakowania Przesyłki zawiera Informator opublikowany na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl>.

### § 13. PRAWO ZASTAWU

1. Operatorowi, który zawarł z Nadawcą umowę o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.
2. Przepisu ust. 1 powyżej nie stosuje się do Przesyłek, których Adresatami są organy władzy i administracji państwowej oraz organy wymiaru sprawiedliwości i ścigania.
3. W przypadku odmowy zaspokojenia przez Adresata lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem Operator, któremu przysługuje prawo zastawu otwiera komisyjnie Przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Adresata lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki.
4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki, o której mowa

w ust. 3, Operator przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.

5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki.
6. W przypadku, gdy sprzedaż zawartości Przesyłki lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki stosuje się przepisy § 15 ust. 6 niniejszego Regulaminu.
7. Przepisy ust. 1-6 powyżej nie naruszają przepisów ustawy z dnia 19 marca 2004 r. - Prawo celne (Dz.U. 2018 poz. 167, ze zm.).

### § 14. DORĘCZANIE PRZESYŁEK POCZTOWYCH

1. Przesyłkę Poleconą, Przesyłkę kurierską lub Paczkę pocztową, uznaje się za doręczone z chwilą ich wydania Adresatowi, bądź osobie uprawnionej do ich odbioru po uprzednim złożeniu przez właściwą osobę podpisu stanowiącego potwierdzenie otrzymania Przesyłki pocztowej. Pokwitowanie odbioru Przesyłki poleconej lub Paczki pocztowej powinno zawierać czytelny podpis Adresata lub osoby uprawnionej i datę odbioru.
2. Z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 powyżej, Przesyłki listowe, zwykłe i ekspresowe doręcza się do rąk własnych lub za pośrednictwem oddawczych skrzynek pocztowych.
3. Przesyłkę pocztową doręcza się Adresatowi bądź osobie uprawnionej do jej odbioru, pod adresem wskazanym na Przesyłce lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej.
4. Przesyłkę pocztową można także doręczyć do rąk własnych Adresata w miejscu, gdzie się go zastanie za zgodą Adresata.
5. Przesyłki awizowane doręcza się poprzez ich wydanie w Punktach Dystrybucyjnych lub Awizacyjnych.
6. Przy wydaniu Przesyłki pocztowej, na żądanie Operatora, Adresat lub osoba uprawniona do odbioru Przesyłki pocztowej zobowiązani są do okazania aktualnego i ważnego dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza, a w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z tych dokumentów innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.

### § 15. AWIZO I MPN

1. W przypadku braku oddawczej skrzynki pocztowej lub w przypadku nieobecności Adresata Przesyłki rejestrowanej, Kurier umieszcza na drzwiach Adresata lub w innym widocznym miejscu pisemne zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki rejestrowanej oraz adresie Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego, w którym Przesyłkę Poczтовую należy odebrać w terminie kolejnych 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia.
2. Po upływie 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Kurier doręcza Adresatowi powtórne zawiadomienie o możliwości odbioru Przesyłki rejestrowanej w terminie kolejnych 7 dni od dnia następnego po dniu pozostawienia powtórnego zawiadomienia, o którym mowa powyżej. Przesyłki awizowane przechowuje się w Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym przez okres co najmniej 15 dni liczonych od dnia następnego po



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia, którym mowa w ust. 1 powyżej.

- Na wniosek Nadawcy lub Adresata zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, może być przekazane Adresatowi przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej o ile taką formę aktualnie dopuszcza Operator.
- W przypadku, gdy termin awizacji upłynął bezskutecznie, Przesyłkę pocztową zwraca się do Nadawcy.
- Koszty zwrotu Przesyłek pocztowych, o których mowa w ust. 4 powyżej oraz Przesyłek zwracanych z powodu ich niewłaściwego zaadresowania, pokrywa Nadawca.
- W razie braku stosownych danych umieszczonych na kopercie lub opakowaniu, które umożliwiłyby zwrot Przesyłki pocztowej do Nadawcy lub w przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 5, § 12 ust. 4 zdanie trzecie i § 13 ust. 6 niniejszego Regulaminu, Przesyłki kierowane są do Magazynu Przesyłek Nierozdzielalnych Operatora. Wobec tych Przesyłek mają zastosowanie procedury wskazane w art. 32 i 33 ustawy Prawo pocztowe.
- Jeśli Przesyłka pocztowa nie może zostać zwrócona do Nadawcy i trafi do Magazynu Przesyłek Nierozdzielalnych Operatora jako nierozdzielalna, Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy tylko i wyłącznie na wyraźną pisemną prośbę Nadawcy oraz po pokryciu przez Nadawcę wszelkich przysługujących Operatorowi wierzycielności z tytułu zwrotu takiej Przesyłki pocztowej.

### § 16.

#### UPRAWNIENIA NADAWCY

- Do czasu doręczenia Przesyłki rejestrowanej, Nadawca może:
  - odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej;
  - zażądać zmiany Adresata lub miejsca doręczenia.
- Operator pocztowy, który zawarł z Nadawcą umowę o świadczenie usługi pocztowej, może żądać od Nadawcy uiszczenia opłat za czynności wykonane w związku z odstąpieniem przez Nadawcę od tej umowy albo realizacją zmian, o których mowa w ust. 1 powyżej.

### § 17.

#### TERMINY DORĘCZEŃ KRAJOWYCH PRZESYŁEK POCZTOWYCH

- Operator doręcza Przesyłki przyjęte do przemieszczenia oraz doręczenia na terenie RP w następujących terminach (dni robocze):
  - Przesyłka listowa - termin deklarowany – w ciągu 4 dni po dniu nadania;
  - Przesyłka polecona - termin deklarowany – w ciągu 3 dni po dniu nadania;
  - Przesyłka reklamowa - termin deklarowany – w ciągu 5 dni po dniu nadania;
  - Paczka - termin deklarowany – w ciągu 3 dni po dniu nadania;
  - Przesyłka ekspresowa - termin deklarowany – w ciągu 2 dni po dniu nadania;
  - Przesyłka kurierska - termin gwarantowany – w ciągu 7 dni po dniu nadania.
- Określony w ust. 1 deklarowany termin doręczenia dotyczy Przesyłek wskazanych w ust. 1 lit. a - d nadanych do godziny 15.00, a w przypadku Przesyłek ekspresowych - do godziny 13.00.
- Przesyłki ekspresowe nadane po godzinie 13.00, a pozostałe Przesyłki nadane po godzinie 15.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.

- W przypadku nadania Przesyłki w Punkcie Nadawczym Operatora, terminy doręczenia określone w ust. 1 powyżej ulegają przedłużeniu o jeden dzień roboczy.
- Do terminów wskazanych w ust. 1 powyżej nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel.
- Terminy wskazane w ust. 1 powyżej są terminami przewidywanego czasu doręczenia Przesyłki pocztowej, z wyłączeniem terminu określonego w ust. 1 lit. f powyżej.

### § 18.

#### SZCZEGÓLWE UREGULOWANIA DOTYCZĄCE PRZESYŁEK KURIERSKICH

- Przesyłka kurierska może być przyjęta do przewozu (przemieszczenia i doręczenia) na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji, w następujący sposób:
  - w Punkcie Dystrybucji lub Nadawczym – po dostarczeniu Przesyłki kurierskiej przez Nadawcę;
  - u Nadawcy – po odebraniu przez Kuriera Przesyłki kurierskiej od Nadawcy.
- Warunkiem nadania Przesyłki kurierskiej jest poprawne zaadresowanie Przesyłki kurierskiej zgodnie ze wzorem udostępnionym Nadawcy w Punkcie Dystrybucyjnym lub Nadawczym, przez Kuriera lub w Aplikacji. Przesyłka kurierska powinna być oznaczona Etykietą wygenerowaną w Aplikacji lub w inny sposób udostępnioną Nadawcy przez Operatora. Poprawnie zaadresowana Przesyłka kurierska zawiera w szczególności:
  - poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Nadawcy;
  - poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Adresata;
  - informacje dotyczące Przesyłki kurierskiej (wymiały, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).
- Przyjęcie Przesyłki kurierskiej następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora (Kuriera, bądź pracownika Punktu Dystrybucyjnego lub Nadawczego) danych wskazanych na Przesyłce kurierskiej, ich zgodności z Etykietą oraz możliwości realizacji usługi.
- Do zawarcia umowy świadczenia usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki kurierskiej przez Kuriera, lub przyjęcia Przesyłki kurierskiej do nadania w Punkcie Dystrybucyjnym lub Nadawczym.
- Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi jest Etykieta lub potwierdzony przez Operatora inny dokument nadawczy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.
- Sposób doręczenia Przesyłki kurierskiej wskazuje Nadawca przy generowaniu zlecenia w Aplikacji lub na Etykiecie, bądź innym dokumencie nadawczym, wybierając jedną z możliwych opcji:
  - doręczenie pod wskazany adres (opcja domyślna);
  - doręczenie do Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego, tj. odbiór własny (opcja dostępna tylko w przypadku niektórych Punktów Dystrybucyjnych lub





## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



Awizacyjnych Operatora lub Podmiotu współpracującego, wskazanych w Aplikacji).

7. W przypadku nieobecności Adresata i braku innej osoby uprawnionej od odbioru Przesyłki kurierskiej, Adresat co do zasady może alternatywnie:

- odebrać Przesyłkę kurierską w terminie, miejscu i godzinach wskazanych przez Operatora (awizo), lub
- uzgodnić z Operatorem ponowną (drugą) próbę doręczenia Przesyłki kurierskiej, a w przypadku jej niepowodzenia (np. z powodu ponownej nieobecności Adresata i braku innej osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki kurierskiej), także kolejną (trzecią) próbę doręczenia Przesyłki kurierskiej, która jest odpłatna zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem.

Operator poinformuje Adresata o powyższych możliwościach w sposób przez siebie wybrany (poprzez pozostawienie informacji pisemnej, wiadomość SMS przesłaną na ujawniony numer telefonu, bądź wiadomość e-mail przesłaną na ujawniony adres e-mail (Awizo).

8. Okres przetrzymywania Przesyłki kurierskiej awizowanej we wskazanym Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym wynosi minimum 3 (trzy) dni robocze, licząc od ostatniej próby doręczenia. Po upływie wskazanego wyżej okresu oraz braku odpowiedzi od Adresata, Operator zwraca Przesyłkę kurierską Nadawcy z adnotacją „Nie podjęto” na poniższych zasadach:

- zwroty Przesyłek kurierskich nieodebranych są odpłatne zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem;
- Operator podejmuje przynajmniej jedną próbę bezpośredniego zwrotu Przesyłki kurierskiej do Nadawcy;
- w przypadku bezskuteczności próby doręczenia zwrotu Przesyłki kurierskiej do Nadawcy, Operator informuje Nadawcę za pomocą wiadomości SMS lub e-mail o zwrocie Przesyłki kurierskiej i możliwości jej odbioru, wskazując termin oraz miejsce, w którym można dokonać odbioru;
- termin dla odbioru nieodebranych Przesyłek kurierskich wynosi 3 (trzy) dni robocze licząc od dnia dokonania ich zwrotu;
- Przesyłki kurierskie nieodebrane, których Nadawca nie odebrał w terminie wskazanym powyżej traktowane są jako Przesyłki niedoręczone.

9. Zwrot Przesyłki kurierskiej następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki kurierskiej przez Adresata lub błędnego adresu Adresata.

10. Niedoręczoną Przesyłkę kurierską uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

11. Pokwitowanie doręczenia Przesyłki kurierskiej może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie Przesyłki kurierskiej Adresat (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem.

12. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji, wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usług lub stanu Przesyłki kurierskiej powinny zostać opisane przez Adresata/Nadawcę (w przypadku zwrotu przesyłki do Nadawcy) lub osobę uprawnioną, w

chwili przyjęcia Przesyłki kurierskiej, na formularzach stosowanych przez Operatora lub Podmiot współpracujący.

### § 19.

#### SZCZEGÓLWE UREGULOWANIA DOTYCZĄCE PRZESYŁEK ZAGRANICZNYCH

- Niezależnie od postanowień niniejszego Regulaminu dotyczących Przesyłek w obrocie krajowym, niedopuszczalne jest nadawanie Przesyłek zawierających: rzeczy zakazane przez właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego (Universal Postal Union); rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska (w tym w szczególności Konwencji CMR), rzeczy zawierających gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przenośne dokumenty o charakterze płatniczym takie, jak indosowane akcje, obligacje i akredytywy pieniężne, kupony o wartości nominalnej lub inne środki płatnicze, przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); noże i inne ostre lub/i spiczaste przedmioty, broń i amunicję; materiały wybuchowe lub łatwopalne, jak i substancje i towary niebezpieczne (w tym, między innymi takie, które wyszczególnione zostały w Międzynarodowym Kodeksie Towarów Niebezpiecznych (IMDG), Porozumieniu Europejskim w sprawie Przepisów o Międzynarodowym Przewozie Drogowym Towarów Niebezpiecznych (ADR) oraz wszelkich innych krajowych jak i międzynarodowych przepisach regulujących przewóz towarów niebezpiecznych lub świadczenie usług obejmujących towary niebezpieczne); kupony loteryjne, urządzenia hazardowe - w przypadkach, gdy jest to zabronione przez prawo w Polsce lub kraju, przez który Przesyłka zagraniczna będzie przemieszczana, tytoń, alkohole, artykuły szybko psujące się, w tym łatwo psujące się artykuły spożywcze, artykuły wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemiczne i biologicznie aktywne; materiały radioaktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; embriony, produkty pochodzenia zwierzęcego; materiały pochodzenia roślinnego, narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; materiały o charakterze pornograficznym lub zawierające treści obsceniczne, zawierające odpady niebezpieczne; inne towary, których przewóz, import, eksport, obrót, stosowanie lub posiadanie jest zabronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa kraju doręczenia, jakichkolwiek innych rzeczy, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę przed przyjęciem Przesyłki zagranicznej. W szczególności Operator nie przyjmuje Przesyłek, jeżeli naruszałyby to przepisy ustawy Prawo pocztowe, Konwencji CMR, ustawy Prawo przewozowe lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego, jak również przepisów prawa kraju przemieszczenia i doręczenia.
- Niedopuszczalne jest umieszczanie na Przesyłce napisów, symboli czy oznaczeń, które są w sposób oczywisty sprzeczne z prawem, dobrymi obyczajami lub porządkiem publicznym.
- Niedopuszczalne jest nadawanie w Przesyłce rzeczy, które ze względu na ich kształt, charakter lub opakowanie mogą stanowić zagrożenie dla ludzi lub zanieczyścić bądź uszkodzić inne przesyłki, sprzęt lub towary należące do Operatora, Podmiotów



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



- współpracujących i osób trzecich. Ponadto Usługa, której przedmiotem jest Przesyłka zagraniczna nie będzie realizowana jeżeli ze względu na stosowne regulacje prawne podlega przepisom prawa karnego.
4. Niedopuszczalne jest ponadto nadawanie Przesyłek:
    - a) skierowanych do następujących Adresatów: Army Post Office (APO) i Fleet Post Office (FPO);
    - b) zawierających mokry lód (zrożoną wodę), wilgotnych lub nieszczelnych bądź wydzielających wszelkiego rodzaju zapachy, zawiniętych w papier pakowy, mogących wyrządzić szkodę lub spowodować opóźnienie, jeżeli chodzi o wyposażenie, personel lub inne przesyłki;
    - c) w następujących procedurach: karnety (umożliwiają bezcłowy czasowy import do wykorzystania na wystawach itp.), system ceł zwrotnych (w momencie wywozu przysługuje zwrot zapłaconego cła), odprawa czasowa pod zabezpieczeniem (umożliwiają czasowy import w celu naprawy itp.), akredytywy;
    - d) których wartość przekracza dopuszczalną wartość celną.
  5. Operator lub Podmiot współpracujący może w sytuacjach przewidzianych prawem lub na żądanie właściwych uprawnionych organów kraju, w którym Przesyłka zagraniczna jest przemieszczana bez zawiadomienia Nadawcy i Adresata umożliwić im otwarcie oraz sprawdzenie Przesyłki zagranicznej. Operator zastrzega sobie, jak i Podmiotom współpracującym, które będą doręczać Przesyłkę zagraniczną poza granicami Polski, prawo do prześwietlenia Przesyłki zagranicznej promieniami X. Nadawca przy nadawaniu Przesyłki zagranicznej musi mieć świadomość, że może ona być prześwietlona promieniami X, co może mieć wpływ na jej stan i zawartość.
  6. Informacje na temat wymogów celnych („Wymogi związane z Odprawą Celną”) w przypadku wysyłania Przesyłek za granicę są udostępnione na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> oraz w Punktach Dystrybucyjnych i Nadawczych Operatora.
  7. Operator zastrzega, że może wprowadzić dodatkowe ograniczenia za miesięcznym okresem poprzedzającym ich wejście w życie (poprzez udostępnianie ich na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> oraz w Punktach Dystrybucyjnych i Nadawczych Operatora), które mogą wynikać:
    - a) z przepisów prawnych kraju, przez który Przesyłka zagraniczna jest przemieszczana;
    - b) z przepisów prawnych kraju doręczenia;
    - c) z przepisów prawnych wynikających ze zleconego rodzaju usługi.
  8. Nadawanie niektórych towarów może łączyć się z odmiennymi zasadami odprawy celnej, co może prowadzić do przedłużenia czasu doręczenia Przesyłki zagranicznej.
  9. Na Operatorze może ciążyć prawny obowiązek zgłoszenia odpowiednim lokalnym władzom niewłaściwie zadeklarowanych lub niezadeklarowanych Przesyłek zawierających towary niebezpieczne, jeżeli mimo zakazu Nadawca taką Przesyłkę zagraniczną nadał. Wobec tego na Nadawcę może zostać nałożona grzywna lub inna kara, zgodnie z obowiązującym prawem.
  10. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka zagraniczna nie spełnia wymogów, o których mowa w ustępach poprzedzających Operator zastrzega sobie prawo do sprawdzenia jej zawartości przed jej przyjęciem, z zachowaniem wymogów wynikających z przepisów obowiązującego prawa, a w szczególności ustawy Prawo pocztowe i ustawy Prawo przewozowe. W konsekwencji powyższego Operator może podjąć decyzję o odmowie przyjęcia lub o zwrocie Przesyłki zagranicznej, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki zagranicznej, jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek.
  11. Przesyłki zagraniczne mogą podlegać kontroli dokonywanej przez właściwe organy (m.in. służby celne, służby graniczne) zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w krajach przez które Przesyłka zagraniczna jest przemieszczana. Takie kontrole mogą prowadzić do otwarcia i sprawdzenia zawartości Przesyłki zagranicznej przez właściwe organy bez uprzedniego powiadomienia Nadawcy lub Adresata.
  12. Jeżeli wynika to z właściwych przepisów, Nadawca musi dopełnić wszystkich formalności celnych, podatkowych itp. związanych z zawartością Przesyłki zagranicznej (wypełnić odpowiednie dokumenty, zapłacić cło, podatki itp.). Operator nie będzie ponosił za Nadawcę żadnych opłat z tytułu należności celnych itp. związanych z zawartością Przesyłki zagranicznej, a jeżeli Operator został zmuszony do zapłacenia należności, o których mowa w zdaniu poprzednim wówczas Nadawca zwróci niezwłocznie Operatorowi poniesione koszty.
  13. Nadawca zobowiązuje się uwzględnić, że Przesyłki zagraniczne mogą podlegać obowiązkowi odprawy celnej w kraju przeznaczenia przed doręczeniem ich do Adresata. Operator rekomenduje Nadawcy, aby upewnił się, że wysyłane w Przesyłkach zagranicznych towary będą mogły być wwieszone do kraju przeznaczenia. Aktualny wykaz towarów zakazanych w imporcie w poszczególnych państwach jest dostępny na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> oraz w Punktach Dystrybucyjnych i Nadawczych Operatora. Nadawcę obciążają opłaty z tytułu wysłania w Przesyłkach zagranicznych towarów do Nadawcy oraz zwrotu z kraju, do którego ich wwoz nie jest dopuszczalny, jeżeli Nadawca nadał w Przesyłce rzeczy zabronione, wymienione w niniejszym Regulaminie bądź bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
  14. Nadawca jest obowiązany do wypełnienia i załączenia dokumentacji wymaganej do realizacji procedury celnej. Operator udostępnia odpowiednie informacje o niezbędnych dokumentach oraz wzory dokumentów celnych na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> oraz w Punktach Dystrybucyjnych i Nadawczych.
  15. W przypadku przetrzymywania Przesyłki zagranicznej przez urzędy lub agencje celne w związku nieprawidłowym wypełnieniem, niezgodnościami lub innymi, wszelkiego rodzaju brakami w dokumentacji, Operator powiadomi o tym Adresata, a następnie Nadawcę. Jeśli miejscowe prawo wymaga od Adresata/Nadawcy przekazania prawidłowych informacji lub dokumentacji i Adresat/Nadawca zaniecha wykonania bez zbędnej zwłoki tego obowiązku, Przesyłka zagraniczna może zostać uznana za niemożliwą do doręczenia. Operator nie odpowiada za brak możliwości doręczenia Przesyłki zagranicznej wskutek nieprawidłowości lub niekompletności dokumentacji, czyli za zaniechania Nadawcy/Adresata.
  16. W stosownych przypadkach, jeżeli Operator wyrazi na to zgodę, Nadawca mający miejsce zamieszkania/siedzibę na obszarze Unii Europejskiej może ustanowić Operatora lub Podmiot



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



- współpracujący bądź firmę doręczającą swoim bezpośrednim przedstawicielem, upoważniając go do przygotowywania i składania stosownych deklaracji (np. celnych, eksportowych itp.) oraz podejmowania wszystkich związanych z tym działań w imieniu, na rachunek i ryzyko Nadawcy.
17. Operator zastrzega sobie prawo do naliczania dodatkowych opłat opartych na rzeczywistych kosztach za odprawę celną lub za inne usługi przy okazji odprawy celnej Przesyłek.
  18. Przesyłki zagraniczne nieodebrane z urzędu celnego będą uznawane za niedoręczalne w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe. Jeśli Adresat lub osoba trzecia, od której Operator żąda zapewnienia zwrotu kosztów ceł i podatków koniecznych do dokonania odprawy celnej Przesyłki zagranicznej, odmawia zapłaty tych kosztów, Operator może zawiadomić Nadawcę wysyłając stosowne pismo lub informację elektroniczną zawierającą skan takiego pisma na podany adres poczty elektronicznej (e-mail). Jeśli Nadawca odmawia potwierdzenia zamiaru odpowiedniego zwrotu Operatorowi tych kosztów, Przesyłka zagraniczna zostanie zwrócona Nadawcy, złożona w domu składowym lub w składzie celnym bądź zostanie uznana za niedoręczalną. Nadawca zostanie w takiej sytuacji obciążony kosztami zwrotu Przesyłki zagranicznej zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem, jak i kosztami jej przechowania w domu składowym lub składzie celnym.
  19. Operator zastrzega, że Przesyłki zagraniczne mogą zostać zajęte i zatrzymane przez uprawnione do tego instytucje krajów, przez które Przesyłka zagraniczna będzie przemieszczana (m.in. przez urzędy celne, straże graniczne lub inne organy władzy państwowej) i z tego powodu mogą powstać opóźnienia w doręczeniu Przesyłki zagranicznej, a nawet zaistnieć brak możliwości jej doręczenia. W takiej sytuacji Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli był gotów do świadczenia usługi Przesyłka zagraniczna, lecz uniemożliwiono mu wykonanie tej usługi, na co nie miał wpływu.
  20. Operator doręcza Przesyłki zagraniczne w terminach deklarowanych wskazanych w informatorze i terminie gwarantowanym 60 dni roboczych po dniu nadania.
4. Przesyłki zagraniczne nadane po godzinie 13.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.
  5. Nadanie Przesyłki zagranicznej jest równoznaczne z oświadczeniem Nadawcy, iż nie zawiera ona przedmiotów niedopuszczalnych bądź zakazanych przepisami prawa lub zapisami niniejszego Regulaminu.
  6. Nadawca przed nadaniem Przesyłki zagranicznej zobowiązany jest do zweryfikowania czy jej zawartość nie jest zakazana zgodnie z właściwymi przepisami krajów przemieszczania i kraju doręczenia oraz listą artykułów zakazanych do importu i przywozu wymienionych w przepisach Światowego Związku Pocztowego.
  7. Operator odmawia przyjęcia Przesyłki zagranicznej jeżeli Nadawca oświadczy, że jej zawartość zawiera przedmioty niedopuszczalne bądź zakazane przepisami prawa lub zapisami niniejszego Regulaminu.
  8. Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki zagranicznej jeżeli Nadawca odmawia podpisania dowodu jej nadania z oświadczeniem o braku zawierania przez nią przedmiotów niedopuszczalnych bądź zakazanych przepisami prawa lub zapisami niniejszego Regulaminu.
  9. Przesyłki zagraniczne muszą być odpowiednio i bezpiecznie zapakowane, w sposób który uniemożliwia ich otwarcie bez ingerencji w opakowanie, uniemożliwia utratę lub uszkodzenie jej zawartości w transporcie oraz uszkodzenie innych przesyłek. Dotyczy to każdego rodzaju transportu. W razie niedopełnienia powyższych obowiązków i powstania szkody Operator może żądać stosownego odszkodowania i wstrzymać świadczenie usługi, jeżeli kontynuowanie świadczenia grozi uszkodzeniem lub zniszczeniem innych przesyłek, bądź szkodą innego rodzaju.
  10. Przedmioty podatne na uszkodzenie podczas transportu powietrznego (np. w wyniku zmian temperatury lub ciśnienia atmosferycznego), Nadawca musi odpowiednio zabezpieczyć poprzez właściwe ich opakowanie. Nadawca przy nadawaniu Przesyłki zagranicznej musi wziąć pod uwagę wszelkie okoliczności, w tym warunki atmosferyczne, mogące mieć wpływ na Przesyłkę zagraniczną, niezależnie od Operatora, zwłaszcza przy transporcie Przesyłki zagranicznej drogą lotniczą lub morską. Operator nie umożliwia transportu klimatyzowanego i nie oferuje usługi polegającej na dodawaniu suchego lodu do Przesyłek zagranicznych lub polegającej na ponownym zamrażaniu.
  11. W sytuacji, w której Adresat odmówi przyjęcia Przesyłki zagranicznej lub gdy jest ona nieszczelna, uszkodzona bądź wydziela woń (dalej pod określeniem łącznym: „Nieszczelność”), Przesyłka zagraniczna, o ile jest to możliwe, podlega zwrotowi Nadawcy. W przypadku odmowy odbioru Przesyłki zagranicznej przez Adresata lub Nadawcę bądź niemożliwości zwrotu Przesyłki zagranicznej z powodu Nieszczelności, Operator pobiera od Nadawcy przewidziane we właściwym i aktualnym Cenniku opłaty oraz wydatki poniesione w związku z usunięciem zanieczyszczenia lub zniszczeniem Przesyłki zagranicznej.
  12. Nadawca na własne ryzyko i na własną odpowiedzialność umieszcza w Przesyłce zagranicznej towary nieodporne czy wrażliwe na zmiany temperatur (w tym na niskie czy wysokie temperatury), wilgotności, ciśnienia itp. Operator zastrzega sobie prawo do przemieszczania Przesyłki zagranicznej przez różne strefy klimatyczne, gdzie panują różne warunki atmosferyczne, co może wpływać na jej zawartość i stan.
  13. Jeżeli pomimo ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu Nadawca zdecyduje się umieścić w Przesyłce zagranicznej nośniki

### § 20.

#### NADAWANIE PRZESYŁEK ZAGRANICZNYCH

1. Każda Przesyłka zagraniczna musi być czytelnie i trwale zaopatrzona w adresy Nadawcy i Adresata (tj. imię i nazwisko, ulicę, miejscowość, kod pocztowy i nazwę Państwa docelowego) w języku polskim oraz w języku angielskim lub francuskim (nazwy Państw w języku angielskim i francuskim są dostępne na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> oraz w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych). Szczegółowe informacje na temat sposobu przygotowania Przesyłki zagranicznej do nadania można uzyskać na wskazanej wyżej stronie internetowej Operatora oraz w Informatorze stanowiącym Załącznik nr 2, do niniejszego Regulaminu.
2. Przesyłki zagraniczne należy adresować w taki sposób, aby poza adresem Adresata zawierały również, o ile wskazanie tych danych przez Nadawcę jest możliwe, jego numer telefonu i faksu. Nadawca może także wskazać swój lub/i Adresata adres poczty elektronicznej (e-mail) jako dopuszczalny sposób komunikacji z Operatorem.
3. Opłata za Przesyłkę zagraniczną jest pobierana w momencie jej nadawania zgodnie z właściwym i aktualnym Cennikiem.



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



elektroniczne zawierające jakiegokolwiek poufne dane (takie jak informacje finansowe, informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, informacje prywatne czy informacje o stanie zdrowia) zaleca się, aby Nadawca przed nadaniem Przesyłki zagranicznej utworzył i zachował kopię takich danych, a informacje na nośnikach elektronicznych umieszczonych w Przesyłce zagranicznej należy zabezpieczyć przed ich zniszczeniem, skopiowaniem czy utratą. Operator nie gwarantuje w trakcie wykonywania Usługi pocztowej ochrony przed utratą danych i informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym na dyskach optycznych, magnetycznych, kartach pamięci, dyskach twardej, płytach CD/DVD/BLU-RAY/3D itp. ze względu na możliwość poddania przesyłek oddziaływaniom atmosferycznym, w tym wahaniom ciśnienia, temperatury czy wilgotności, zmianom klimatycznym, itp.. czego Nadawca powinien być świadomy przy nadawaniu Przesyłki zagranicznej. Przesyłki zagraniczne nie mogą zawierać informacji stanowiących informację niejawną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. 2016 poz. 1167, ze zm.).

14. Operator nie zapewnia specjalnej obsługi dla Przesyłek zagranicznych z oznaczeniami: „FRAGILE”, z oznaczeniami graficznymi typu strzałki „UP” lub „TO END UP”, bądź innymi podobnymi oznaczeniami, w tym odpowiednikami tych oznaczeń wyrażonymi w innych językach.

### § 21. DORĘCZANIE PRZESYŁEK ZAGRANICZNYCH

1. Przesyłka zagraniczna doręczana jest na wskazany przez Nadawcę adres Adresata. Możliwe jest także doręczenie Przesyłki zagranicznej do rąk innej osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki zagranicznej, jak i pod inny adres niż wskazany na Przesyłce zagranicznej, jeżeli Nadawca lub Adresat wyraził na to zgodę, bądź możliwość taka wynika z przepisów prawa, w tym przepisów prawa kraju, na terenie którego Przesyłka zagraniczna jest doręczana lub z wewnętrznych regulacji Operatora lub Podmiotu współpracującego.
2. Operator doręcza Przesyłki zagraniczne na adresy skrzytek pocztowych tylko wówczas, gdy możliwość taka wynika z przepisów prawa kraju, na terenie którego Przesyłka zagraniczna jest doręczana lub z wewnętrznych regulacji Podmiotu współpracującego. Operator nie doręcza Przesyłek zagranicznych na adresy skrzytek pocztowych armii Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej takich jak APO oraz FPO.
3. Przesyłki zagraniczne przeznaczone dla hoteli, szpitali, urzędów lub instytucji państwowych, uniwersytetów czy innych placówek o charakterze publicznym posiadających własny dział pocztowy lub punkt przyjmowania przesyłek/towarów, będą doręczane do tych miejsc, chyba że przed wysyłką co innego zostało ustalone z Operatorem. Za wykonanie zgłoszonych przez Nadawcę, po nadaniu Przesyłki zagranicznej, żądań, w zakresie odstąpienia od umowy i żądania zwrotu Przesyłki zagranicznej lub korekty bądź zmiany adresu lub Adresata Przesyłki zagranicznej, Operator pobiera opłaty, których wysokość jest określona we właściwym i aktualnym Cenniku.
4. Operator deklaruje doręczenie Przesyłek zagranicznych w terminie do 31 dni roboczych licząc od dnia nadania Przesyłki zagranicznej zawierającej pełne dane adresowe. Jeśli wystąpią opóźnienia w doręczeniu Przesyłki zagranicznej spowodowane

odprawą celną lub innymi zarządzeniami administracyjnymi wydanymi w wyniku kontroli lub przeprowadzonych prób losowych, bądź z powodu przypisywanych Nadawcy błędów lub niekompletności w dokumentacji, albo z powodu procedury związanej z doręczeniem Przesyłki zagranicznej, termin doręczenia Przesyłki zagranicznej ulega zmianie przez dodanie tyłu dni roboczych, o ile dni (lub części dnia) przedłużyło się załatwianie formalności urzędowych.

5. Prognozowane terminy doręczenia Przesyłki zagranicznej do poszczególnych krajów zostały wskazane w Informatorze. Powyższe terminy mają charakter orientacyjny i nie rodzą konkretnego zobowiązania po stronie Operatora. W przypadku nadania Przesyłki zagranicznej w Punkcie Nadawczym Operatora, prognozowane terminy doręczenia ulegają przedłużeniu o jeden dzień roboczy.
6. Przesyłkę zagraniczną, której nie można doręczyć Adresatowi, Operator zwraca Nadawcy. W przypadku zwrotu Przesyłki zagranicznej do Nadawcy pobierana będzie opłata za usługę jej zwrotu. Operator może zwrócić się do Nadawcy o zapłatę pozostałych kosztów związanych z brakami Przesyłki zagranicznej przewidzianych we właściwym i aktualnym Cenniku, a w razie odmowy zapłaty tych kosztów może odmówić świadczenia usługi pocztowej lub wstrzymać się z jej świadczeniem do czasu uregulowania tych należności. Przesyłka zagraniczna, która jest przesyłką niedoręczalną w rozumieniu właściwych przepisów (tj. nie można jej doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy) może być przez Operatora otwarta w sytuacjach przewidzianych prawem w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy, a jeżeli te dane nie zostaną pozyskane, albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki zgodnie z tymi przepisami może zostać zniszczona po upływie co najmniej 60 dni od jej otwarcia.
7. Przesyłkę zagraniczną uznaje się także za niemożliwą do doręczenia, w szczególności jeżeli zachodzi jeden z następujących przypadków:
  - a) adres Adresata jest niekompletny, nieczytelny, nieprawidłowy lub nie może zostać zlokalizowany;
  - b) Przesyłka zagraniczna ma być doręczona na adres znajdujący się na obszarze nieobsługiwany przez Operatora bądź Podmioty współpracujące;
  - c) siedziba firmy Adresata jest stale zamknięta;
  - d) doręczenie jest niemożliwe wskutek nieobecności osoby uprawnionej lub odmowy przyjęcia Przesyłki zagranicznej bądź odmowy pokwitowania jej odbioru przy pierwszej lub ponownej próbie doręczenia,
  - e) niemożliwe jest dokonanie odprawy celnej Przesyłki zagranicznej;
  - f) Przesyłka zagraniczna naraża inne przesyłki na uszkodzenie czy opóźnienie w doręczeniu lub zagraża życiu lub zdrowiu ludzi;
  - g) Przesyłka zagraniczna zawiera przedmioty zakazane;
  - h) Przesyłka zagraniczna jest niewłaściwie zapakowana lub
  - i) zawartość bądź opakowanie Przesyłki zagranicznej jest w takim stopniu uszkodzone, że niemożliwe jest ponowne zapakowanie i może stanowić zagrożenie dla ludzi lub zanieczyścić bądź uszkodzić inne przesyłki, sprzęt lub towary należące do Operatora i osób trzecich.





## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



8. Jeśli Przesyłka zagraniczna jest z jakiegokolwiek powodu niemożliwa do doręczenia, Operator może usiłować powiadomić o tym Nadawcę w celu uzgodnienia zwrotu Przesyłki zagranicznej. Jeśli Nadawcy nie uda się powiadomić w ciągu pięciu dni roboczych lub ten zaniecha udzielenia Operatorowi dalszych instrukcji w ciągu pięciu dni roboczych, Operator może przekazać Przesyłkę zagraniczną z powrotem Nadawcy, złożyć Przesyłkę zagraniczną w domu składowym lub składzie celnym, lub zniszczyć ją w sytuacjach przewidzianych prawem. Jeżeli Przesyłka zagraniczna nie może zostać dostarczona, odprawiona w urzędzie celnym lub zwrócona, Nadawca zostanie obciążony wydatkami, kosztami i opłatami wynikłymi z odesłania, składowania lub pozbycia się Przesyłki zagranicznej niemożliwej do doręczenia, chyba że Przesyłka zagraniczna była niemożliwa do doręczenia z winy Operatora.
  9. Przesyłki zagraniczne, które nie mogą zostać zwrócone z powodu obowiązujących na danym terenie ograniczeń prawnych będą umieszczane w domu składowym lub składzie celnym. Koszty odesłania dolicza się Nadawcy do pierwotnych kosztów, chyba że Przesyłka zagraniczna była niemożliwa do doręczenia z winy Operatora. Dalszych informacji dotyczących wysokości opłat w danym przypadku udziela się na życzenie.
  10. Operator nie wyklucza, że w zależności od przepisów obowiązujących w kraju doręczenia Przesyłki zagranicznej i od regulaminu Podmiotu współpracującego, Operator lub Podmiot współpracujący może podjąć więcej niż jedną próbę doręczenia Przesyłki zagranicznej. Usługa ponownego doręczenia może podlegać dodatkowej opłacie przewidzianej we właściwym i aktualnym Cenniku lub cenniku Podmiotu współpracującego.
  11. Za każdym razem pozostawia się pod adresem Adresata wiadomość o próbie doręczenia oraz o terminie podjęcia kolejnej próby doręczenia. Po każdej bezskutecznej próbie doręczenia Przesyłkę zagraniczną oddaje się do najbliższego oddziału Podmiotu współpracującego w kraju Adresata i pozostawia Adresatowi zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki zagranicznej. W przypadku bezskutecznej próby doręczenia próbę doręczenia ponawia się tylko raz. W razie niepowodzenia doręczenia Przesyłki zagranicznej po dwóch bezskutecznych próbach, Przesyłkę zagraniczną uznaje się za przesyłkę niemożliwą do doręczenia (przesyłkę niedoręczalną).
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce pocztowej, jeżeli ich wyłączną przyczyną są właściwości rzeczy przemieszczanej w Przesyłce pocztowej, w szczególności Operator nie odpowiada za wpływ na te rzeczy warunków atmosferycznych, upływu czasu od nadania, uszkodzenia Przesyłki pocztowej wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia w Przesyłce pocztowej rzeczy.
  3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce pocztowej:
    - a) polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych,
    - b) polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm - w granicach zwyczajowo przyjętych,
    - c) powstałe w skutek naturalnego zużycia mienia, jego wad, naturalnych właściwości,
    - d) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu,
    - e) spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,
    - f) powstałe w wyniku złego zaadresowania,
    - g) polegające na niezgodności wagi lub/i zawartości Przesyłki Pocztowej z wagą lub/i zawartością zadeklarowaną przy wystaniu, jeśli szkoda taka nie jest konsekwencją próby świadomej ingerencji w opakowanie oraz zawartość przesyłki pocztowej.
    - h) widoczne zgłoszone później niż w chwili odbioru Przesyłki pocztowej,
    - i) niewidoczne zgłoszone później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki pocztowej.
  4. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka pocztowa lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona z winy Operatora, a zniszczenie lub utrata zostały stwierdzone odpowiednio w sposób określony w ust. 5 poniżej. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną także w przypadku, gdy doręczenie Przesyłki rejestrowanej albo zawiadomienia o próbie doręczenia Przesyłki rejestrowanej nastąpiło po upływie 30-dni od dnia jej nadania.

### § 22.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENTYTUŁU WYKONANIA USŁUGI POCZTOWEJ

1. Operator, który zawarł umowę o świadczenie Usługi pocztowej z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a) wskutek siły wyższej;
  - b) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
  - c) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów ustawy Prawo Pocztove albo Regulaminu;
  - d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności wysokiej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości. Operator powołując się na jedną z przyczyn wymienionych powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
5. W razie stwierdzenia przez Adresata lub osobę uprawnioną, przy próbie doręczenia, uszkodzenia Przesyłki pocztowej, Protokół szkody sporządzany jest w obecności Kuriera oraz Adresata, jeżeli jest to możliwe, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Kuriera. W przypadku kiedy Adresat lub osoba uprawniona złoży swój podpis w dokumencie potwierdzającym odbiór Przesyłki pocztowej, jest to jednoznaczne z brakiem zastrzeżeń do otrzymanej Przesyłki pocztowej. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki pocztowej zgłoszonych przez Adresata lub osobę uprawnioną w terminie 7 dni od daty przyjęcia Przesyłki pocztowej. W przypadku stwierdzenia przez Adresata uszkodzeń niewidocznych w chwili doręczenia Przesyłki pocztowej, warunkiem rozpoznania reklamacji jest niezwłoczne sporządzenie Protokołu szkody w Punkcie Dystrybucyjnym Operatora, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora lub Podmiot współpracujący.



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



6. Niedoręczoną Przesyłkę pocztową uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
7. Z zastrzeżeniem zdania drugiego i trzeciego ust. 5 powyżej, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń na zasadach określonych w ustawie Prawo Pocztowe, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - b) nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
  - c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.W sytuacjach określonych w literach a), b) i c) powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
8. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki pocztowej.

### § 23.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIENALEŻYTEGO WYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI PRZEWOZOWEJ

1. Operator, który zawarł umowę o świadczenie Usługi przewozowej z Nadawcą, ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki towarowej powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki towarowej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1 powyżej, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki towarowej powstały z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu Przesyłki towarowej wynikało z jednej z wymienionych okoliczności, ciąży na Operatorze.
3. Operator jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1 powyżej, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki towarowej powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
  - 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściągłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Nadawcę tych warunków;
  - 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
  - 3) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
  - 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Nadawcę lub Adresata;
  - 5) przewozu Przesyłek towarowych, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
4. Jeżeli Operator na podstawie okoliczności danego wypadku wykaże, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w ust. 3 powyżej, domniemywa się, że szkoda z nich wynika.
5. Operator nie odpowiada za ubytek Przesyłki towarowej, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym - również z nienaruszonymi plombami Nadawcy, chyba że Uprawniony udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania.
6. Jeżeli Przesyłka towarowa nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nienaruszonym, zamkniętym przez Nadawcę i z nienaruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.
7. Przy Przesyłkach towarowych, które z powodu swoich właściwości tracą na masie, Operator odpowiada tylko za tę część ubytku, która przewyższa normy ubytków ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami lub zwyczajowo przyjęte, chyba że szkoda nie wynikała z przyczyn uzasadniających zastosowanie norm dopuszczalnego ubytku.
8. Jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które Operator odpowiada, odpowiedzialność jego ogranicza się do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.
9. Przesyłkę towarową, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu, uważa się za utraconą.
10. Na żądanie Uprawnionego Operator stwierdza w Liście przewozowym niemożność wydania przesyłki po upływie terminu określonego w ust. 9 powyżej, chyba że wcześniej stwierdzono nieodwracalny charakter utraty.
11. Jeżeli Przesyłka towarowa zostanie odnaleziona w ciągu roku od wypłaty odszkodowania, Operator powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Uprawnionego.
12. W terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 11 powyżej, Uprawniony może żądać, aby wydano mu odnalezioną Przesyłkę towarową w jednym z punktów odprawy Przesyłek towarowych za zwrotem otrzymanego od Operatora odszkodowania. W takim wypadku Uprawniony zachowuje roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie.
13. Jeżeli odnalezienie nastąpiło po upływie roku albo Uprawniony nie zgłosił się w terminie określonym w ust. 12, Przesyłka towarowa ulega likwidacji.
14. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania polecenia zmiany umowy przewozu, chyba że
  - 1) polecenie jest niewykonalne;
  - 2) wykonanie polecenia spowodowałoby zakłócenia w eksploatacji;
  - 3) wykonanie polecenia naruszałoby obowiązujące przepisy;
  - 4) nie zachowano szczególnych warunków obowiązujących w tym zakresie.O niemożności wykonania polecenia Operator jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić Uprawnionego.
15. Operator odpowiada za szkodę wynikłą z utraty, niewykorzystania lub nienależytego wykorzystania dokumentów wymienionych w Liście przewozowym i do tego listu dołączonych albo złożonych u Operatora, chyba że nie ponosi winy.
16. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
  1. podania w Liście przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieściśłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych;



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



2. wadliwego stanu Przesyłki towarowej, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych.
17. Nadawca Przesyłki towarowej w transporcie drogowym rzeczy odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść Operator na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 16 pkt 1 powyżej.
18. Nadawca ponosi także koszty związane z przeładunkiem Przesyłki towarowej w przypadku, gdy dane dotyczące masy Przesyłki towarowej, zawarte w Liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.
19. Za uszkodzenie mienia Operatora spowodowane czynnościami ładunkowymi ponosi odpowiedzialność odpowiednio Nadawca lub Adresat.
20. Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
  - a) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Adresata;
  - b) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
  - c) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
  - d) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Adresat stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
21. Jeżeli przed wydaniem Przesyłki towarowej okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, Operator ustala niezwłocznie protokolarnie stan Przesyłki towarowej oraz okoliczności powstania szkody. Operator wykonuje te czynności także na żądanie Uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że Przesyłka towarowa jest naruszona.
22. Ustalenia stanu Przesyłki towarowej dokonuje się protokolarnie w czasie przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki towarowej.
23. Za naruszenie stanu Przesyłki towarowej uważa się każde obniżenie wartości Przesyłki towarowej spowodowane nieprawidłowościami lub zaniedbaniami w okresie od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania Uprawnionemu.
24. Operator przystępuje niezwłocznie do sprawdzenia i ustalenia stanu Przesyłki towarowej na wniosek Uprawnionego, a także w przypadku, gdy:
  - 1) spostrzeże ślady naruszenia Przesyłki towarowej, pojemnika transportowego lub środka transportowego (plomb, zamknięć, ścian, podłogi lub dachu);
  - 2) przypuszcza, że Przesyłka towarowa doznała ubytku lub uszkodzenia.
25. O podjęciu czynności sprawdzania i ustalenia stanu Przesyłki towarowej Operator zawiadamia Uprawnionego. Uprawniony może brać udział w czynnościach sprawdzania i ustalania stanu Przesyłki towarowej także w przypadku, gdy ustalenie stanu Przesyłki towarowej nie następuje na jego wniosek. W takim przypadku Uprawniony również podpisuje protokół ustalenia stanu przesyłki.
26. Protokół ustalenia stanu Przesyłki towarowej powinien zawierać w szczególności informacje dotyczące:
  - 1) pierwotnego stanu Przesyłki towarowej i wartości Przesyłki towarowej wynikającej z zapisów w dokumencie przewozowym;
  - 2) rodzaju naruszeń stanu Przesyłki towarowej, pojemnika transportowego lub środka transportowego;
  - 3) rozmiarów naruszenia, w tym ubytków ilości, masy lub objętości Przesyłki towarowej;
  - 4) przypuszczalnego czasu i miejsca, w którym nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki towarowej;
  - 5) przypuszczalnych przyczyn naruszenia stanu Przesyłki towarowej;
  - 6) innych okoliczności, w jakich nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki towarowej.
27. Jeżeli ustalenia stanu Przesyłki towarowej dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu Przesyłki towarowej.
28. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności Uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, Operator dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.
29. Jeżeli po wydaniu Przesyłki towarowej ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Operator ustala stan Przesyłki towarowej na żądanie Uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki towarowej.
30. Protokół szkody podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu Przesyłki towarowej. Jeżeli Uprawniony nie zgadza się z treścią Protokołu szkody, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania Protokołu szkody przez Uprawnionego Operator stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz Protokołu szkody.
31. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie Uprawnionego, nie wykażą szkody w Przesyłce towarowej albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez Operatora, Uprawniony ponosi opłaty określone we właściwym i aktualnym Cenniku.
32. W razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez Operatora w porozumieniu z Uprawnionym.
33. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej przedawniają się z upływem roku.
34. Roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej, przedawniają się z upływem 2 miesięcy od dnia wydania Przesyłki towarowej.

### § 24.

#### REKLAMACJA USŁUGI POCZTOWEJ

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - 1) Nadawcy,
  - 2) Adresatowi - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka Poczta zostanie doręczona Adresatowi.
2. Reklamację w stosunku do usługi pocztowej można wnieść:
  - 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki pocztowej:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki pocztowej lub Przesyłki pocztowej z ubytkiem



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



zawartości, jeżeli został wówczas sporządzony Protokół szkody przez Operatora,

- b) po przyjęciu Przesyłki pocztowej, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń Przesyłki pocztowej albo sporządzony został Protokół szkody, o którym mowa pod lit. a powyżej;
  - c) w terminie, o którym mowa w zdaniu trzecim § 22 ust. 5 niniejszego Regulaminu, w przypadku stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki pocztowej uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz;
- 2) z tytułu utraty Przesyłki pocztowej, w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną Przesyłkę pocztową za utraconą, wskazanego w § 22 ust. 6 niniejszego Regulaminu.
  - 3) z tytułu opóźnionego doręczenia Przesyłki pocztowej o gwarantowanym terminie doręczenia – nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie gwarantowanego terminu doręczenia.
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki pocztowej.
  4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej wniesioną przed upływem terminów o których mowa w ust. 2 pkt. 2 i 3 powyżej lub po upływie terminów, o których mowa w ust. 2 pkt. 1 oraz ust. 3 powyżej pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  5. Reklamację można wnieść drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacyjny udostępniony na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> lub pisemnie, pod adresem: SP Express Sp. z o.o. ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa, z dopiskiem "Reklamacja".
  6. Reklamacje i skargi wniesione w innej formie niż jest to określone powyżej nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony.
  7. Każdej wniesionej reklamacji zostaje nadany unikalny numer identyfikacyjny, który reklamujący jest zobowiązany podać przy kolejnych pismach dotyczących reklamacji.
  8. W odniesieniu do konkretnej Usługi pocztowej można wnieść tylko jedną reklamację.

### § 25.

#### WYMOGI FORMALNE WZGLĘDEM REKLACJI USŁUGI POCZTOWEJ

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę Nadawcy albo Adresata oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata;
  - b) przedmiot reklamacji;
  - c) rodzaj reklamowanej Przesyłki pocztowej;
  - d) datę i miejsce nadania Przesyłki pocztowej;
  - e) numer dokumentu potwierdzającego nadanie (Etykiety) lub numer Przesyłki pocztowej w przypadku Przesyłki rejestrowanej;
  - f) uzasadnienie reklamacji;
  - g) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania.;
  - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie papierowej albo dane identyfikujące reklamującego

w przypadku reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub telefonicznie;

- i) datę sporządzenia reklamacji;
  - j) wykaz załączonych dokumentów;
  - k) telefon kontaktowy wnoszącego reklamację i adres poczty elektronicznej.
2. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć, poniższe dokumenty, wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze identyfikacyjnym złożonej reklamacji, jeżeli już został taki numer nadany:
    - a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki pocztowej lub oryginał pokwitowania nadania Przesyłki pocztowej - do wglądu;
    - b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na Adresata;
    - c) kopię Protokołu szkody sporządzonego przez Operatora bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki pocztowej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej Przesyłki pocztowej przez Adresata, albo oświadczenie przyjmującego Przesyłkę pocztową o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej Przesyłki pocztowej, złożone bezpośrednio przy jej przyjęciu;
    - d) opakowanie uszkodzonej Przesyłki pocztowej lub zdjęcia opakowania uszkodzonej Przesyłki pocztowej wraz z zawartością oraz użytymi zabezpieczeniami, jeżeli Operator tego zażąda;
    - e) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 22 ust. 5 niniejszego Regulaminu;
    - f) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki pocztowej, oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
    - g) inne dokumenty wnioskowane przez Operatora w trakcie prowadzonego postępowania reklamacyjnego - niezbędne do sprawnego i należytego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności dokumenty pozwalające na ustalenie zwykłej wartości zagubionej, uszkodzonej, wykazującej ubytki lub zniszczonej Przesyłki pocztowej, jak np. faktury kosztowe, rachunki;
  3. Reklamacja wniesiona w postaci innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 1 powyżej oraz o dacie i miejscu nadania Przesyłki pocztowej.
  4. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 2 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.
  5. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
  6. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
  7. Operator, w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji lub roszczenia odszkodowawczego może żądać od osoby uprawnionej, Nadawcy lub Adresata udzielenia informacji, wyjaśnień i dostarczenia odpowiednich dokumentów - niezbędnych do sprawnego i należytego rozpatrzenia reklamacji.





# Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



## § 26.

### OPIS PROCEDURY REKLAMACYJNEJ USŁUGI POCZTOWEJ

1. Operator przyjmując reklamację składaną osobiście, potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie Przesyłki pocztowej.
2. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Operator niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.
3. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wszelkich wezwań, jak i powiadomień oraz odpowiedzi na reklamację lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.
4. Reklamacje są rozpatrywane przez Operatora niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin ten liczy się od dnia wniesienia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami.
5. Termin określony w ust. 4 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.
6. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w treści niniejszego Regulaminu, Operator o ile uzna że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o rodzaju braków, które należy uzupełnić, terminie ich uzupełnienia oraz skutkach nieuzupełnienia braków w terminie.
7. Terminu, o którym mowa w ust. 7 powyżej, tj. termin liczony od dnia wezwania do uzupełnienia reklamacji do dnia uzupełnienia reklamacji przez wnoszącego reklamację, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
8. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
9. W przypadku wniesienia reklamacji osobiście i braku wyrażenia przez reklamującego zgody na doręczanie wszelkich wezwań, jak i powiadomień oraz odpowiedzi na reklamację lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację, ww. wezwania, powiadomienia i odpowiedzi przesyła się Przesyłką rejestrowaną.

## § 27.

### ODPOWIEŹ NA REKLAMACJĘ USŁUGI POCZTOWEJ

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę Operatora, a w przypadku wyznaczenia przez Operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji, nazwę tej jednostki;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w

całości lub części;

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
  - 5) pouczenie o prawie do odwołania oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej w drugiej instancji, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie Prawo pocztowe w postępowaniu sądowym;
  - 6) dane pracownika Operatora identyfikujące go jako osobę upoważnioną do udzielenia odpowiedzi na reklamację z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
    - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;
    - 2) informację o przyczynie zatrzymania Przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy Przesyłki pocztowej zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe, tj. w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska.

## § 28.

### ODWOŁANIE OD ODMOWY UZNANIA REKLAMACJI USŁUGI POCZTOWEJ

1. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie do Operatora, w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, pod rygorem pozostawienia bez rozpoznania odwołania wniesionego z naruszeniem tego terminu. O pozostawieniu odwołania bez rozpoznania Operator niezwłocznie zawiadamia reklamującego.
2. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 26 ust. 1-2 oraz 5, § 27 ust. 1 pkt. 1-4 i 6 oraz § 27 ust. 2 pkt. 1, niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.
3. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie Prawo pocztowe w postępowaniu sądowym.

## § 29.

### SKUTKI NIEUDZIELENIA PRZEZ OPERATORA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ USŁUGI POCZTOWEJ

Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie od reklamacji w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem reklamacji lub odwołania od reklamacji.

## § 30.

### WYPŁATA ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI POCZTOWEJ

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej będącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



- b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki - z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 i 5 poniżej oraz § 41 niniejszego Regulaminu;
  - c) za utratę Przesyłki pocztowej z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
  - d) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
2. Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji.
  3. W przypadku niewykonania Usługi pocztowej Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za Usługę pocztową.
  4. W przypadku, w którym zadeklarowana wartość Przesyłki pocztowej przewyższa zwykłą wartość rzeczy ustaloną w sposób wskazany w ust. 5 poniżej, należy się odszkodowanie w wysokości odpowiadającej zwykłej wartości rzeczy.
  5. W przypadku powzięcia przez Operatora wątpliwości co do zgodności zadeklarowanej wartości Przesyłki pocztowej z jej rzeczywistą wartością, wartość Przesyłki pocztowej ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
    - a) ceny zakupu rzeczy stanowiącej zawartość Przesyłki pocztowej, potwierdzonej przez Nadawcę stosowną fakturą kosztową, bądź stosownym rachunkiem, albo
    - b) ceny zakupu rzeczy stanowiącej zawartość Przesyłki pocztowej, wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania Przesyłki, bądź;
    - c) wartości rzeczy stanowiącej zawartość Przesyłki pocztowej tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
  6. W przypadku uznania reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji.
  7. Jeżeli osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania jest czynnym podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wypłacane będzie w kwocie netto bez podatku VAT.

### § 31.

#### PRAWO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI POCZTOWEJ NA DRODZĘ SĄDOWEJ

1. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w Regulaminie w postępowaniu sądowym przysługuje niezależnie od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
2. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od uznania reklamacji. Dla wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego nie jest konieczne złożenie odwołania od rozpoznania reklamacji.

### § 32.

#### REKLAMACJA USŁUGI PRZEWOZOWEJ

Uprawniony może złożyć do Operatora reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej.

### § 33.

#### WYMOGI FORMALNE WZGLĘDEM REKLAMACJI USŁUGI PRZEWOZOWEJ

1. Reklamację składa się w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) Operatora;
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) Uprawnionego;
  - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez Operatora, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
  - 4) uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
  - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 7) podpis Uprawnionego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
3. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności - List przewozowy) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
4. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej albo elektronicznej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i ust. 3 powyżej, w postaci elektronicznej.
5. Do reklamacji składanej osobiście załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i ust. 3 powyżej, w postaci papierowej lub elektronicznej.
6. Reklamację można wnieść drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacyjny udostępniony na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> lub pisemnie, pod adresem: SP Express Sp. z o.o., ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa, z dopiskiem "Reklamacja".

### § 34.

#### OPIS PROCEDURY REKLAMACYJNEJ USŁUGI PRZEWOZOWEJ

1. Operator potwierdza Uprawnionemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w:
  - 1) § 33 ust. 4 powyżej - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu;
  - 2) § 33 ust. 5 powyżej - niezwłocznie.
2. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać Uprawnionego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
3. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 2 powyżej, są zwracane Uprawnionemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



ustawy Prawo pocztowe.

### § 35.

#### ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ USŁUGI PRZEWOZOWEJ

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Operatora.
2. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 33, 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.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) Operatora;
  - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
  - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub części);
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis Operatora.

### § 36.

#### SKUTKI NIEUDZIELENIA PRZEZ OPERATORA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ USŁUGI PRZEWOZOWEJ

Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację Usługi przewozowej w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

### § 37.

#### WYPŁATA ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI PRZEWOZOWEJ

1. W przypadku niewykonania Usługi przewozowej Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem Przesyłki towarowej:
  - 1) w razie utraty - w pełnej wysokości;
  - 2) w razie ubytku - w odpowiedniej części;
  - 3) w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości Przesyłki towarowej wskutek uszkodzenia.
2. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającego na zwłocze w przewozie, zarówno w stosunku do Nadawcy jak i osób trzecich, ograniczona jest do podwójnej kwoty przewoźnego, a odpowiedzialność za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki do przewozu - jest wyłączona, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej jest następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło z winy

umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora. W takich przypadkach Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z Kodeksem cywilnym.

3. Z zastrzeżeniem postanowień § 41 niniejszego Regulaminu, w przypadku, w którym zadeklarowana wartość Przesyłki towarowej przewyższa zwykłą wartość rzeczy ustaloną w sposób wskazany w ust. 4 poniżej, należy się odszkodowanie w wysokości odpowiadającej zwykłej wartości rzeczy.
4. W przypadku powzięcia przez Operatora wątpliwości co do zgodności zadeklarowanej wartości Przesyłki towarowej z jej rzeczywistą wartością, wartość Przesyłki towarowej ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
  - 1) ceny zakupu rzeczy stanowiącej zawartość Przesyłki towarowej, potwierdzonej przez Nadawcę stosowną fakturą kosztową, bądź stosownym rachunkiem, albo
  - 2) ceny zakupu rzeczy stanowiącej zawartość Przesyłki towarowej, wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania Przesyłki towarowej, bądź
  - 3) wartości rzeczy stanowiącej zawartość Przesyłki towarowej tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
5. Jeżeli osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania jest czynnym podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wypłacane będzie w kwocie netto bez podatku VAT.

### § 38.

#### PRAWO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI PRZEWOZOWEJ NA DRODZĘ SĄDOWEJ

1. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej przysługuje Uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, Operatorowi zaś - po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
2. Reklamacje lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
3. Roszczenia przeciwko Operatorowi przysługują z tytułu umowy przewozu Przesyłek towarowych:
  - a) o zwrot należności lub jej części - Nadawcy lub Adresata zależnie od tego, który z nich dokonał zapłaty,
  - b) o inne roszczenia z tytułu umowy przewozu - Nadawcy lub Adresata zależnie od tego, któremu z nich przysługuje prawo rozporządzania przesyłką.
4. Z tytułu innych stosunków prawnych określonych w ustawie Prawo przewozowe lub przepisach wydanych w jej wykonaniu - podmiotowi takiego stosunku.

### § 39.

#### SPECJALNE UREGULOWANIA DOTYCZĄCE REKLAMACJI PRZESYŁKI ZAGRANICZNEJ

1. Uzupełniająco względem warunków formalnych dotyczących zgłaszania reklamacji Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej, w stosunku do Przesyłek zagranicznych stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
2. Reklamacje składane przez Nadawców lub przez umocowanych do tego Adresatów muszą być sporządzone w języku polskim, angielskim lub francuskim i zawierać wszystkie elementy



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



- wymagane postanowieniami niniejszego Regulaminu względem reklamacji dotyczącej odpowiednio Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej.
3. Z tytułu zagubienia lub uszkodzenia Przesyłki (zagranicznej) towarowej lub jej części do odpowiedzialności Operatora stosuje się przepisy Konwencji CMR. Odpowiedzialność Operatora w takim przypadku ograniczona jest do 8,33 SDR za 1 kilogram, zgodnie z aktualnym przelicznikiem (SDR - międzynarodowa jednostka rozrachunkowa utworzona przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy). W przypadku opóźnienia, gdy Klient biznesowy może wykazać poniesione z tego tytułu straty, odpowiedzialność Operatora ogranicza się do zwrotu opłat transportowych (przewoźnego) za całość lub też tę część Przesyłki (zagranicznej) towarowej, która dostarczona została z opóźnieniem.
  4. W przypadku w którym Usługi przewozu świadczone są do kraju lub za pośrednictwem kraju, który nie jest stroną Konwencji CMR, wówczas stosuje się odpowiednie przepisy umów międzynarodowych jakie Polska zawarła z tym krajem lub, a jeżeli takich brak lub dopuszczają one wybór prawa to stosuje się w odpowiednim zakresie postanowienia Konwencji CMR oraz ustawy Prawo przewozowe.
  5. Niedoręczoną Przesyłkę (zagraniczną) pocztową uważa się za utraconą, a Usługę pocztową dotyczącą tej przesyłki za niewykonaną, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania nie nastąpiło w terminie 60 dni od dnia jej nadania/przyjęcia przez Operatora. Reklamację dotyczącą utraty Przesyłki (zagranicznej) pocztowej można wnieść najwcześniej po 60 dniach od dnia jej nadania.
  6. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w przypadku:
    - a) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
    - b) wykonania Usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami ustawy Prawo pocztowe lub Konwencji CMR i ustawy prawo Przewozowe (w zależności od tego czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).
  7. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki (zagranicznej) pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki (zagranicznej) pocztowej nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki (zagranicznej) pocztowej i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki (zagranicznej) pocztowej zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki (zagranicznej) pocztowej powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki (zagranicznej) pocztowej przez Operatora w celu wykonania Usługi pocztowej a jej doręczeniem Adresatowi.
  8. Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki (zagranicznej) towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki (zagranicznej) towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
    - a) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki (zagranicznej) towarowej przez Adresata;
    - b) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
    - c) ubytek lub uszkodzenie wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
    - d) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Adresat stwierdził po przyjęciu Przesyłki (zagranicznej) towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki (zagranicznej) towarowej do przewozu a jej wydaniem.

9. Przypadki siły wyższej rozumiane jako zdarzenia o charakterze zewnętrznym, niemożliwym lub prawie niemożliwym do przewidzenia, których skutkiem nie można zapobiec, a w szczególności działania sił przyrody (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne oraz działania władzy państwowej (zakazy importu, eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia), wyłączają odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Przesyłka zagraniczna. Operator jest zobowiązany w takiej sytuacji udowodnić przypadek wystąpienia siły wyższej, która spowodowała niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi.

### § 40.

#### DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług objętych Regulaminem jest SP Express Sp. z o.o. z siedzibą w Nysie ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa.
2. Operator zapewnia, że przekazane mu dane osobowe dotyczące Nadawcy lub Adresata będzie przetwarzał jedynie w celu należytego wykonania Usług objętych niniejszym Regulaminem lub w celu ewentualnego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego i rozpatrzenia reklamacji na te Usługi, składanych zgodnie z Prawem pocztowym, Prawem przewozowym i innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w innym celu jedynie o ile osoba, której dane dotyczą wyraziła na to wyraźną zgodę, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenie o ochronie danych) i ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000, ze zm.).
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji Usługi zawarcie umowy o jej świadczenie jest niemożliwe.
4. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od administratora tych danych dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, prawo do bycia zapomnianym oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
5. Operator zapewnia, że przechowuje dane osobowe przez okres nie dłuższy, niż to jest konieczne do prawidłowej realizacji Usług, a po tym okresie nie dłużej, niż do upływu okresu przedawnienia roszczeń, jakie mogą zostać podniesione w związku z realizacją tych Usług, stosownie do obowiązujących przepisów prawa, jednakże w każdym razie nie dłużej niż przez okres 6 lat.
6. Udostępniając swoje dane osobowe Nadawca zgadza się na przetwarzanie tych danych przez Operatora, Podmioty współpracujące i firmy przemieszczające, sortujące i doręczające Przesyłkę poza granicami Polski w celu doręczenia Przesyłki, w tym wypełnienia zobowiązań wynikających z (lotniczego) listu przewozowego. W szczególności Nadawca zgadza się, by Operator lub Podmioty współpracujące, bądź ww. firmy przekazywali dane dotyczące Przesyłki, włączając w to dane osobowe do urzędów celnych, jeśli jest to niezbędne dla odprawy celnej, przy czym urzędy celne mogą utrzymywać i wykorzystywać





## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów biznesowych przez SP Express Sp. z o.o.



takie dane dla celów odprawy celnej oraz bezpieczeństwa, stosownie do wymagań procedury odprawy celnej. Nadawca zgadza się również, aby Operator lub Podmioty współpracujące bądź firmy doręczające udostępniły dane osobowe w powyższych celach osobom współpracującym przy przemieszczeniu, sortowaniu i doręczeniu Przesyłki oraz potwierdza, iż to samo odnosi się również do danych Adresata. W odniesieniu do danych udostępnionych przez Nadawcę w związku z Przesyłką, a dotyczących Adresata lub osoby trzeciej, Nadawca gwarantuje, że stosuje się do obowiązujących aktów prawnych w zakresie ochrony danych włącznie z uzyskaniem wszelkich niezbędnych przyzwoleń i zgód na udostępnienie tych danych Operatorowi bądź Podmiotom współpracującym oraz na ich przetwarzanie przez Operatora oraz Podmioty współpracujące w celu przemieszczenia, sortowania i doręczenia Przesyłki.

- W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłki Operator ma prawo do posługiwania się Podmiotami współpracującymi bądź firmami doręczającymi i do przekazywania im danych wyłącznie w celu zrealizowania ich zobowiązań w związku z tą Przesyłką. Operator wskazuje, że w ramach wykonywania Usług może współpracować z operatorami pocztowymi bądź przedsiębiorcami, które są spółkami zarejestrowanymi m.in. w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej (USA) z oddziałami na całym świecie. W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłki przez ww. podmioty dane osobowe dotyczące Nadawców oraz Adresatów mogą być przekazywane do USA i innych krajów spoza Europejskiej Strefy Gospodarczej, które mogą posiadać odmienne standardy ochrony danych osobowych. Wysyłając Przesyłkę do USA i innych krajów spoza Europejskiej Strefy Gospodarczej Nadawca zgadza się na przekazywanie danych osobowych do tych krajów.

### § 41.

#### UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

- Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 4 poniżej, wszystkie Przesyłki nadawane za pośrednictwem Operatora objęte są ochroną ubezpieczeniową do kwoty 500 zł. Odpowiedzialność Operatora za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki ograniczona jest do kwoty ubezpieczenia, o której mowa powyżej lub ustalonej w sposób wskazany w ust. 4.
- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Przesyłki listowe (listy zwykłe) nie będące Przesyłkami rejestrowanymi, Przesyłki z korespondencją oraz Przesyłki reklamowe. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Przesyłki pocztowe zawierające rzeczy opisane w § 12 ust. 2 lit. a niniejszego Regulaminu, a także Przesyłki zdekompletowane lub uszkodzone.
- Nadawca zlecając realizację Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej Operatorowi stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczeniowej (OWU) udostępnionymi na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> i akceptuje je jako obowiązujące w świadczonej Usłudze.
- Odrębna umowa z Klientem biznesowym może ustalać odmienne warunki ubezpieczenia, niż wskazane w ust. 1 powyżej.

### § 42.

#### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI I INNE REGULACJE SZCZEGÓŁOWE

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści

spowodowane uszkodzeniem, utratą lub nieterminowym dostarczeniem Przesyłki.

- Operator nie odpowiada za szkody spowodowane nieterminowym doręczeniem lub brakiem doręczenia Przesyłki wynikające z błędnego lub nieczytelnego wypełnienia Listu przewozowego lub Etykiety lub wprowadzeniem błędnych danych w Aplikacji. Po wydrukowaniu Listu przewozowego lub Etykiety lub wprowadzeniu danych w Aplikacji, Nadawca zobowiązany jest do zweryfikowania poprawności podanych danych. Skutki podania danych w nieprawidłowy lub nieczytelny sposób obciążają wyłącznie Nadawcę.
- Klient biznesowy ponosi odpowiedzialność finansową za wszystkie dodatkowe koszty, opłaty celne oraz podatkowe, kary finansowe, straty Operatora, które powstały w skutek łamania przez Klienta biznesowego zapisów niniejszego Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa.

### § 43.

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Niniejszy Regulamin od dnia jego wejścia w życie znajduje zastosowanie również do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie.
- Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Operatora przez Klienta biznesowego. Klient biznesowy nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść wierzycelności wobec Operatora na osobę trzecią.
- W sprawach dotyczących Usługi pocztowej, nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, stosuje się przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468, ze zm.).
- W sprawach dotyczących Usługi przewozowej stosuje się odpowiednio przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266, ze zm.), a w przypadku Przesyłki (zagranicznej) towarowej – także Konwencji CMR
- W sprawach pozostałych sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Kodeksu cywilnego.
- O zmianach niniejszego Regulaminu, Operator poinformuje poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej, pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> na co najmniej 14 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 lipca 2019 r. Z tą datą uchyla się dotychczasowy regulamin z dnia 1 września 2020 r.

#### Załączniki:

- Cennik Ogólny usług w obrocie krajowym i zagranicznym;
- Informator
- Wzór graficzny Książki Nadawczej;
- Wzór graficzny Listu przewozowego.