

# REGULAMIN SERWISU



**epaka.pl**

## **REGULAMIN SERWISU Epaka.pl**

Spis treści:

§1 Postanowienia Ogólne	3
§2 Przedmiot świadczonych usług	8
§3 Rejestracja Użytkownika i prowadzenie konta.	8
§4 Zobowiązania Usługobiorcy	9
§5 Zakres odpowiedzialności Usługodawcy	10
§6 Składanie, anulowanie, modyfikacja i realizacja zamówień	11
§7 Prawo Konsumenta do odstąpienia od Umowy (Zamówienia)	15
§8 Załadunek i rozładunek przesyłek	17
§9 Odbiór i doręczanie przesyłek	17
§10 Odbiór i doręczanie Przesyłek z opcją pobrania gotówki przy odbiorze	19
§11 Płatność i rozliczenie	20
§12 Przedpłata – PrePaid	21
§13 Przedmioty zabronione	21
§14 Świadczenie usługi specjalnej dla stałych klientów Serwisu	22
§15 Rozwiązanie umowy i usunięcie konta z Serwisu	22
§16 Kredytowanie usług	23
§17 Opłaty dodatkowe z tytułu nieterminowych płatności	24
§18 Postępowanie reklamacyjne	25
§19 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przez konsumentów	27
§20 Dane osobowe	28
§21 Wymagania techniczne do korzystania z Serwis	30
§22 Postanowienia końcowe	30
Załącznik 1. Pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy	32
Załącznik 2. Wzór Formularza Odstąpienia od Umowy	34

## **§ 1 Postanowienia Ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach Serwisu epaka.pl przez epaka.pl sp. z o.o.
2. Serwis internetowy epaka.pl jest prowadzony i administrowany przez spółkę pod nazwą: **Epaka.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000500274, kapitał zakładowy: 100.000,00 zł, NIP: 5213667216, REGON: 147128246, adres poczty elektronicznej email: bok@epaka.pl oraz numery telefonu: 666 999 392 i faksu: 25 755 14 48.
3. Z serwisu epaka.pl mogą korzystać osoby fizyczne, prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.
4. Zalogowanie się na konto Użytkownika na stronie Serwisu epaka.pl lub też zamówienie usługi wymaga uprzedniego zapoznania się i akceptacji przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, dostępnego na stronie Serwisu [www.epaka.pl](http://www.epaka.pl). Poprzez akceptację niniejszego Regulaminu Użytkownik wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
5. Zlecenie wykonania Usługi wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez Użytkownika postanowień regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników Przewoźnika wybranego przez Użytkownika do wykonania przewozu. Akceptując regulamin, warunki świadczenia usług i cennik Przewoźnika, Użytkownik wyraża zgodę na ich wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
6. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
  - 6.1. Użytkownik - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonała poprawnej rejestracji w Serwisie epaka.pl i korzysta z Serwisu.
  - 6.2. Usługobiorca/Klient/Zleceniodawca - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie u Usługodawcy za pośrednictwem Serwisu, na wykonanie usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego.

**6.3.** Adres/sy e-mail: odpowiednio adresy poczty elektronicznej służące do dokonywania zawiadomień i składania oświadczeń woli, za wyjątkiem przypadków, gdy niniejszy regulamin przewiduje formę pisemną:

**6.3.1.** dla Usługobiorcy – adres wskazany w formularzu rejestracyjnym;

**6.3.2.** dla Usługodawcy – bok@epaka.pl.

**6.4.** Konsument- Użytkownik, będący osobą fizyczną dokonującą zamówienia Usługi w Serwisie, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**6.5.** Usługodawca lub Administrator– spółka pod nazwą epaka.pl sp. z o.o. z siedzibą w Łukowie, ul. Sochacz 16A, 21-400 Łuków, NIP: 521-366-72-16 REGON: 147128246; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000500274, posiadająca licencje na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy nr 0130144, występująca w roli spedytora w rozumieniu kodeksu cywilnego.

**6.6.** Przesyłka – wszystkie paczki, koperty oraz palety nadane w ramach jednego Zamówienia.

**6.7.** Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, przyjmująca przesyłkę doręczoną przez Kuriera w ramach realizowanej Usługi.

**6.8.** Kurier/Przewoźnik – przedsiębiorca, który w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi przewozowe, któremu można złożyć zamówienie odbioru, przemieszczenia i doręczenia przesyłki w ramach Serwisu epaka.pl. oraz Osoba świadcząca Usługi kurierskie w imieniu tej firmy działająca na podstawie zawartej z nią umowy. W ramach Serwisu użytkownik może złożyć zamówienie niżej wskazanym Przewoźnikom:

a) DHL Express (Poland) Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000047237, REGON 012005407, NIP 527-00- 22-391, strona internetowa: <http://www.dhlparcel.pl>

b) DPD Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Mineralna 15 , 02-274 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000028368, REGON

012026421, NIP 5260204110, strona internetowa:

<https://www.dpd.com.pl>

c) InPost Express sp. z o.o., z siedzibą w Krakowie, ul. Malborska 130, 30-624 Kraków, zarejestrowana przez w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000543759, REGON 360781085, NIP 6793108059,

strona internetowa: <https://inpost.pl/>

d) InPost Paczkomaty Sp. z o. o., z siedzibą w Krakowie, ul. Malborska 130, 30-624 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000255841, REGON 120246484, NIP 6792895061,

strona internetowa: <https://paczkomaty.pl>

e) FedEx Express Polska Sp. z o., z siedzibą w Warszawie, ul. Krucza 16/22, 00-526 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000037973, REGON P-010612250, NIP 526-10-05-306,

strona internetowa: <http://www.fedex.com/pl>

f) Federal Express Poland Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Wirażowa 35, 02-158 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000208035, REGON 015747517, NIP 5252300218,

strona internetowa: <http://www.fedex.com/pl>

g) General Logistics Systems Poland Sp. z o. o., z siedzibą w Głuchowie, ul. Tęczowa 10, 62-052 Głuchowo gm. Komorniki, zarejestrowana Sądzie Rejonowym Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005009, REGON 631058749, NIP 7851561831,

strona internetowa: <https://gls-group.eu/PL>

h) K-EX Sp. z o.o., z siedzibą w Kielcach, ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce,

zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326471, REGON 260287537, NIP 9591856995,

strona internetowa: <http://k-ex.pl>

i) UPS Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Prądzyńskiego 1/3, 01-222 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000036680, REGON 010771280, NIP 5221004200,

strona internetowa: <http://www.ups.com/content/pl>

j) RUCH S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000020446, REGON: 011063584, NIP 5260250475,

strona internetowa: <http://ruch.com.pl>

k) MEEST POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą Dębicy, ul. Transportowców 5, 39-200 Dębica, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259760, REGON 180145090, NIP 8722267231,

strona internetowa: <http://www.meestpolska.pl>

m) Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000334972, NIP: 525-000-73-13,

strona internetowa: <http://www.poczta-polska.pl>

l) Stacja z Paczką - Dazumi Sp. z o. o., z siedzibą w Warszawie, ul. Niemcewicza 7/9 lok. 185, 02-022 Warszawa zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293234, REGON 141176020, NIP 5213461265,

strona internetowa: <https://stacjazpaczka.pl>.

- 6.9.** Protokół odbioru/Zestawienie Zbiorcze Nadań(ZZN) – dokument stanowiący dowód przekazania Przesyłki/Przesyłek Kurierowi w celu zrealizowania Usługi przewozu.
- 6.10.** Etykieta/ List przewozowy – dokument dołączany do każdej Przesyłki, dostarczający Kurierowi niezbędnych informacji o Przesyłce oraz jej miejscu przeznaczenia i Odbiorcy.
- 6.11.** Usługa – świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu usługa polegająca na organizacji procesu odbioru, przemieszczenia i doręczenia bądź przewozu Przesyłek przez Przewoźnika w ramach wykonywanej przez niego działalności oraz na podstawie Regulaminu Przewoźnika a także wykonywanie usług dodatkowych świadczonych zgodnie z Regulaminem danego Przewoźnika.
- 6.12.** Serwis – Serwis Internetowy dostępny pod adresem [www.epaka.pl](http://www.epaka.pl) wraz z jego funkcjonalnością, prowadzony przez Usługodawcę, w ramach którego Użytkownicy mogą zlecać Usługodawcy wykonanie Usługi.
- 6.13.** Konto – udostępnione Użytkownikowi lub Usługobiorcy przez Serwis po dokonaniu rejestracji miejsce na serwerze, na które Użytkownik wprowadza swoje Dane Osobowe i w ramach którego administruje Danymi. W ramach konta Użytkownik, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu, uzyskuje możliwość zlecenia zamówienia wszystkich Usług dostępnych w ramach Serwisu;
- 6.14.** Panel Klienta - funkcjonalność, w ramach której Użytkownik po zalogowaniu przy użyciu nadanego mu loginu i hasła, może zarządzać swoimi Danymi Osobowymi, zamawiać Usługi oraz korzystać z innych funkcjonalności dostępnych w Serwisie.
- 6.15.** Baza Kont - zbiór Danych Osobowych oraz innych danych przypisanych do danego konta zamieszczonych w Serwisie przez Użytkowników, które za zgodą Użytkowników są gromadzone, przetwarzane w uporządkowany sposób w systemie informatycznym, w ramach Usług świadczonych przez Administratora.
- 6.16.** Dane Osobowe - zgromadzone w ramach formularza rejestracyjnego, dostępnego pod adresem [www.epaka.pl](http://www.epaka.pl), informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, przetwarzane przez Administratora w celu prawidłowego świadczenia Usług oraz w innych celach operacyjnych i marketingowych;
- 6.17.** Cennik Standardowy – aktualna oferta cenowa Usług umieszczona na stronie

internetowej Serwisu pod adresem: [www.epaka.pl/cennik-przesylek](http://www.epaka.pl/cennik-przesylek).

**6.18.** Cennik Indywidualny – cennik obowiązujący Usługobiorcę po przyznaniu mu przez Usługodawcę warunków specjalnych zamawiania usług w Serwisie.

**6.19.** Dni robocze - nie obejmują sobót, niedziel, a także dni ustawowo wolnych od pracy chyba, że ustalono inaczej.

**6.20.** PrePaid – usługa oferowana Usługobiorcy, polegająca na możliwości dokonania przedpłaty i zgromadzenia środków na Koncie PrePaid w celu ich późniejszego wykorzystania w Serwisie.

**6.21.** Konto PrePaid - przypisane danemu Usługobiorcy konto, zawierające środki płatnicze do wykorzystania w Serwisie.

**6.22.** Zamówienie – zlecenie odbioru, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki złożone Usługodawcy przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu.

**6.23.** Bramka płatnicza - bezpieczna platforma płatności internetowych obsługiwana przez operatora Dotpay S.A.

**6.24.** Cennik detaliczny Kuriera – cennik usług danego Przewoźnika mający zastosowanie w przypadku braku danej usługi w cenniku Usługodawcy.

**7.** Do wykonywania usług zamawianych za pośrednictwem Serwisu zastosowanie mają regulaminy Kurierów dostępne na ich stronach internetowych, do których odesłanie znajduje się w § 1 ust. 6 pkt. 6.8. Regulaminu.

## **§ 2 Przedmiot świadczonych usług**

**1.** Usługodawca przy pomocy Serwisu, w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa świadczy za wynagrodzeniem usługi związane z pośrednictwem w przewozie Przesyłek, stanowiące usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego, umożliwiając Użytkownikom składanie drogą elektroniczną zamówień na odbiór, przemieszczenie i doręczenie Przesyłki przez Przewoźnika w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz na podstawie regulaminu wybranego przez Użytkownika Przewoźnika.

**2.** Usługodawca nie świadczy usług, o których mowa w ust. 1, na rzecz innych podmiotów zajmujących się pośredniczeniem w przewozie przesyłek, w celu ich dalszej odsprzedaży.

**3.** W ramach świadczonych usług, Usługodawca działając we własnym imieniu i na rzecz Usługobiorcy zleca Kurierowi wykonanie Usługi kurierskiej dotyczącej



Przesyłki wskazanej przez Usługobiorcę. Wybór Kuriera wykonującego usługę przewozu dokonywany jest przez Usługobiorcę spośród oferowanych przez Usługodawcę Przewoźników. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi przez wybranego przez Usługobiorcę Kuriera, Usługodawca, po uzyskaniu uprzedniej zgody od Usługobiorcy, wybiera innego Kuriera do wykonania usługi przewozu przesyłki, przy czym cena Usługi zamówionej przez Usługobiorcę nie ulega zmianie.

4. Wobec Użytkowników posiadających odrębne umowy z Kurierami, Usługodawca świadczy również, na zasadach określonych w § 13 niniejszego Regulaminu, usługi ograniczające się jedynie do zakresu wskazanego w § 13 ust. 1 Regulaminu.

### **§ 3 Rejestracja Użytkownika i prowadzenie konta**

1. Korzystanie z Serwisu wymaga dokonania rejestracji przez Użytkownika, co równoznaczne jest z założeniem Konta w Serwisie oraz zawarciem przez Użytkownika umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Usługodawcą w zakresie możliwości korzystania z funkcjonalności Serwisu (umowa o prowadzenie Konta).

2. Zamawianie większości usług w Serwisie może być dostępne dla Usługobiorców także bez dokonywania rejestracji.

3. Rejestracja w serwisie jest bezpłatna.

4. Rejestracja Użytkownika w Serwisie wymaga przejścia procesu rejestracji za pośrednictwem formularza rejestracyjnego zamieszczonego w Serwisie oraz akceptacji niniejszego Regulaminu. Użytkownik otrzyma wiadomość potwierdzającą rejestrację na adres e-mail wskazany przez niego w formularzu rejestracyjnym.

4.1. Rejestracja Użytkownika może być także dokonana na jego wniosek przez pracownika Usługodawcy. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia swoich danych wprowadzonych do Serwisu przez pracownika Usługodawcy przy dokonywaniu procesu rejestracji.

4.2. Rejestracja Użytkownika może być dokonana podczas składania zlecenia w Serwisie.

5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość danych przekazanych Administratorowi w procesie rejestracji i skutki podania nieprawidłowych danych oraz jest zobowiązany do ich każdorazowej aktualizacji w przypadku ich zmiany.

6. Z chwilą potwierdzenia rejestracji dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy

Użytkownikiem a Usługodawcą, której przedmiotem są usługi świadczone na warunkach określonych w Regulaminie. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie dostępu do funkcjonalności serwisu epaka.pl zawarta zostaje na czas nieokreślony.

**7.** Użytkownik loguje się do Serwisu za pomocą podanego podczas procesu rejestracji adresu email oraz hasła.

**8.** Usługodawca udostępnia Użytkownikowi w ramach Konta wszystkie dodatkowe mechanizmy aktualnie dostępne w Serwisie, takie jak: powiadomienia o zmianie statusu realizowanego zamówienia za pośrednictwem poczty email, śledzenie nadanych przesyłek.

#### **§ 4 Zobowiązania Usługobiorcy**

**1.** Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku łamania postanowień Regulaminu Usługodawca ma prawo do czasowego zablokowania Konta Użytkownika lub zawieszenia możliwości korzystania z funkcjonalności Serwisu.

**2.** Usługobiorca zobowiązuje się do zapłaty Usługodawcy wynagrodzenia za zamówioną usługę zgodnie z Cennikiem Standardowym lub Indywidualnym, w zależności do dokonanego wyboru. Do zamówionych przez Użytkownika Usług nieobjętych Cennikiem Usługodawcy, stosuje się aktualny w dniu wykonania Zamówienia cennik Przewoźnika, realizującego zamówienie.

**3.** Ponadto Usługobiorca zobowiązuje się, że:

**3.1.** Przesyłka zostanie wydana Kurierowi we wskazanym w Zamówieniu lokalu/miejscu. **3.2.** Zostanie wydrukowany w dwóch egzemplarzach List przewozowy, Protokół lub Etykieta i po uzyskaniu na jednym dokumencie podpisu Kuriera odbierającego przesyłkę, Nadawca zachowa ten dokument jako potwierdzenie nadania na okres minimum 1 roku od daty nadania przesyłki na potrzeby ewentualnego postępowania reklamacyjnego. W przypadku korzystania z usługi ręcznej etykiety Nadawca zweryfikuje poprawność danych na uzupełnionym przez Kuriera druku i zachowa jego kopię również na okres minimum 1 roku od daty nadania.

**3.3.** Jeden z egzemplarzy etykiety i/lub listu przewozowego i/lub protokół odbioru przekaże Kurierowi podczas odbioru Przesyłki, o ile nie ustalono inaczej.

- 3.4.** Dopilnuje, aby Przesyłka została właściwie zapakowana i solidnie zabezpieczona, zgodnie z zasadami przyjętymi w regulaminie Kuriera wybranego do wykonania Usługi.
- 3.5.** Przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych do przewozu, zgodnie z ograniczeniami przewozu, przewidzianymi w regulaminie wybranego Kuriera.
- 3.6.** Powiadomi Odbiorcę o planowanej Przesyłce, a także o konieczności zapewnienia odpowiednich narzędzi, urządzeń lub osób niezbędnych do rozładunku Przesyłki, jeżeli taka konieczność zachodzi.
- 3.7.** Poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera (protokół powinien zostać czytelnie podpisany przez przedstawiciela Kuriera doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę).
- 4.** Usługobiorcy nadający przesyłki u Kurierów z wykorzystaniem udostępnionych im numerów płatnika przypisanych Usługodawcy, obciążeni będą kosztami nadania takich przesyłek zgodnie z Cennikiem Standardowym, nawet jeżeli przesyłki nie będą zarejestrowane przez Usługobiorcę w Serwisie.
- 5.** Usługobiorcę korzystającego z usług świadczonych drogą elektroniczną obowiązuje zakaz dostarczania do Serwisu treści o charakterze bezprawnym.

## **§ 5 Zakres odpowiedzialności Usługodawcy**

- 1.** Usługodawca ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usługi. Usługodawca ponosi odpowiedzialność, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła.
- 2.** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wybór Przewoźnika, ani nienależyte wykonanie usługi przez Przewoźnika chyba, że jest ono skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Usługodawcę. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za legalność działalności Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności.
- 3.** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki jeżeli powstały one z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Usługodawcy, z właściwości

towaru albo wskutek siły wyższej.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania i skutki działań Użytkownika podjętych w związku ze zleceniem wykonania usługi Przewoźnika, w szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- podanie przez Użytkownika nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych, w tym danych związanych z nadaniem przesyłki,
- nieprzekazanie przesyłki Przewoźnikowi,
- naruszenie przez Użytkownika Regulaminu Przewoźnika.
- naruszenie przez Użytkownika niniejszego Regulaminu.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania Adresata, w szczególności za przyjęcie przez niego kierowanej do niego przesyłki, czy uiszczenia kwoty za pobraniem.

6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przekazywaniu środków przez operatora płatności za zamówioną Usługę, a tym samym za opóźnienie w realizacji usługi.

7. W związku z tym, że złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest równoznaczne z akceptacją regulaminu Przewoźnika wykonującego Usługę zamówioną przez Usługobiorcę, wszystkie ograniczenia odpowiedzialności w nim zawarte, w granicach obowiązującego prawa, obejmują również Usługodawcę i ograniczają jego odpowiedzialność.

## **§ 6 Składanie, anulowanie, modyfikacja i realizacja zamówień**

1. Zamówienia przyjmowane są przez Serwis 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

2. Zamówienia Usługobiorcy realizowane są w terminach wskazanych przez danego Kuriera, zgodnie z jego regulaminem/ofertą. W ramach funkcjonalności Serwisu Usługobiorca po dokonaniu wyboru Kuriera i padaniu kodu pocztowego nadawcy otrzymuje w systemie informację o najwcześniejszej możliwej dacie i/lub godzinie nadania przesyłki.

3. Zamówienia składane w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy będą przyjmowane do realizacji w najbliższym następującym dniu roboczym.

4. Złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest równoznaczne z akceptacją przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz regulaminu

Przewoźnika wykonującego usługę przewozową. Odesłanie do regulaminów poszczególnych Kurierów znajduje się w § 1 ust. 6.8. Regulaminu.

**5.** Z chwilą naciśnięcia przycisku „wyślij” zostaje złożone Zamówienie na wybraną przez Użytkownika Usługę.

**6.** Zamówione za pomocą Serwisu świadczenie Przewoźnika zostanie spełnione w terminie oraz na zasadach określonych w regulaminach lub ogólnych warunkach świadczenia usług obowiązujących u wybranego przez Zleceniodawcę Przewoźnika.

**7.** Użytkownik, będący Konsumentem, najpóźniej na początku składania zamówienia otrzyma za pośrednictwem Serwisu jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących wykonania zamawianej Usługi i akceptowanych sposobach płatności.

**8.** Użytkownikowi, będącemu Konsumentem, Usługodawca bezpośrednio przed złożeniem zamówienia dostarczy informacje o:

a) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;

b) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;

c) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;

d) adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres wskazany wyżej;

e) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia

f) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;

g) sposobie i terminie zapłaty;

h) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;

- i) sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;
- j) kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- k) obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez Usługodawcę uzasadnionych kosztów, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- l) braku prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- ł) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- m) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- n) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur;
- o) o danych identyfikujących Przewoźnika, w szczególności o firmie, organie rejestrowym, adresie Przewoźnika, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu, o ile są dostępne, adresie pod którym Konsument może składać Przewoźnikowi reklamacje, jeżeli jest inny niż adres podany powyżej.

**9.** Po złożeniu zamówienia Usługodawca przekaze Konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia umowy na wykonanie zamówionej Usługi, na co Konsument wyraża zgodę.

**10.** Wykonanie usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu, nastąpi wyłącznie na żądanie Konsumenta. Oświadczenie Konsumenta w tej kwestii może zostać złożone w formularzu zamówienia.

**11.** Usługobiorca będący Konsumentem przyjmuje do wiadomości, że dokonanie przez niego przy składaniu Zamówienia wyboru wykonania Usługi przed upływem 14 dni od złożenia Zamówienia powoduje, po wykonaniu Usługi przez Usługodawcę, utratę prawa do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w §7 Regulaminu.

**12.** Po zaksięgowaniu środków na koncie Usługodawca bezzwłocznie powiadamia Kuriera o konieczności odbioru Przesyłki od Usługobiorcy, z wyjątkiem

nieprzewidzianych awarii systemu.

**13.** W procesie realizacji zamówienia Usługobiorca otrzymuje List przewozowy/Etykietę i/lub Protokół w postaci elektronicznej z możliwością wydruku lub też dokumenty przywożone są przez Kuriera przy odbiorze przesyłki (w zależności od Kuriera wybranego przez Usługobiorcę), o ile nie ustalono inaczej.

**14.** W zależności od wybranego Kuriera wygenerowany przez Serwis List przewozowy lub Etykieta musi zostać wydrukowana i dołączona do Przesyłki przekazywanej Kurierowi.

**15.** Dane wpisywane przez Usługobiorcę podczas składania zamówienia zawierają muszą rzetelne i zgodne ze stanem faktycznym informacje dotyczące wagi, wymiarów, zawartości oraz rodzaju opakowania Przesyłki.

**16.** Przesyłka musi być zapakowana i zabezpieczona w taki sposób, aby uniemożliwić uszkodzenie jej zawartości, jak i innych Przesyłek przewożonych przez Kuriera. Szczegóły zasad pakowania znajdują się w poradnikach w Serwisie epaka.pl i/lub regulaminach Kurierów.

**17.** Przed przyjęciem przez Kuriera Przesyłki może on zażądać jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy Przesyłka odpowiada informacjom zawartym w Liście przewozowym lub Etykiecie. W przypadku niezgodności Kurier ma prawo odmówić jej przyjęcia.

**18.** W przypadku podejrzenia, po przyjęciu Przesyłki do przewozu, że istnieje rozbieżność pomiędzy zadeklarowanymi a faktycznymi parametrami Przesyłki, Kurier ma prawo do weryfikacji danych Przesyłki (w szczególności dotyczących wagi lub gabarytów przesyłki). W przypadku stwierdzenia niezgodności rzeczywistych parametrów Przesyłki z zadeklarowanymi przez Użytkownika w Zamówieniu, nieuniemożliwiających wykonania Usługi, zamówienie zostanie przyjęte, jednakże Użytkownik może zostać obciążony dodatkowymi opłatami za weryfikację oraz zamówioną usługę zgodnie z Cennikiem Usługodawcy lub cennikiem i/lub regulaminem Przewoźnika.

**19.** W przypadku, o którym mowa w ust. 18 powyżej, Usługodawca może obciążyć Usługobiorcę dodatkowymi opłatami związanymi z przeprowadzoną weryfikacją parametrów przesyłki w ciągu 6 miesięcy od daty doręczenia przesyłki. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis.

**20.** W procesie realizacji zamówienia (jeśli taka opcja została wybrana podczas składania zamówienia) Serwis wysyłał będzie powiadomienia w formie elektronicznej

za pośrednictwem poczty email lub/i wiadomości SMS do Usługobiorcy oraz/lub Odbiorcy o zmianach statusu Przesyłki u Kuriera (np. Przesyłkę odebrano od Nadawcy, Przesyłka w doręczeniu, itp.).

**21.** Usługobiorcy mają możliwość anulowania Zamówień, co do których nie podjęto jeszcze próby wykonania Usługi Kurierskiej, poprzez przesłanie zawiadomienia na adres bok@epaka.pl. W przypadku anulowania Zamówienia opłata nie jest naliczana. Jeżeli zamówienie zostało już wcześniej opłacone, kwota zapłaty zwracana jest na rzecz Usługobiorcy.

**21.1.** W przypadku anulowania Usług zleconych dla Kuriera GLS naliczona będzie opłata za anulowanie zamówienia według Cennika Usługodawcy .

**22.** Modyfikacja danych zamówienia odbywa się poprzez anulowanie zamówienia zgodnie z punktem 21 bieżącego paragrafu, a następnie utworzenie nowego zamówienia na podstawie danych wprowadzonych przez Usługobiorcę.

**22.1.** Dokonanie zmiany zamówienia może być dokonane poprzez wysłanie przez Klienta wiadomości z jego adresu email na adres bok@epaka.pl i zatwierdzeniu zmiany przez pracownika epaka.pl.

**23.** Zleceniodawca zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych na otrzymanym Liście przewozowym lub Etykiecie.

**24.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za poprawność danych podanych przez niego na Liście przewozowym lub Etykiecie.

**25.** W przypadku ręcznej Etykiety Zleceniodawca lub Nadawca jest zobowiązany do poinformowania Kuriera, że płatnikiem jest Usługodawca, w przeciwnym wypadku Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za daną przesyłkę.

**26.** Usługodawca dokłada najwyższej staranności w celu zapewnienia sprawnego działania Serwisu oraz wykonywania Usług zleczanych w Serwisie, jednakże przyjęcie Usługi w Serwisie nie oznacza jego bezwzględnej realizacji. W przypadku braku możliwości realizacji danego zlecenia z powodu niedostępności usług lub nieobsługiwanych lokalizacji przez wybranego Przewoźnika, Usługodawca po poinformowaniu o tym Usługobiorcę ma prawo anulować Zamówienie. W takim przypadku Usługobiorca otrzyma zwrot kosztów usługi, która nie mogła być zrealizowana.

**28.** Tryb postępowania z przesyłkami nieodebranymi i niezwróconymi Użytkownikowi określają regulaminy obowiązujące u wybranego przez Użytkownika Przewoźnika.



## **§ 7 Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy (Zamówienia)**

1. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej z Usługodawcą, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu – w terminie 14 dni od jej zawarcia, jeżeli złoży w tym terminie oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (Zamówienia).
2. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, to w przypadku odstąpienia od umowy Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
3. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wskazanego w ust. 1 niniejszego paragrafu, wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu.
4. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia złożenia zamówienia.
5. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy. W tym celu Konsument może:
  - a) złożyć oświadczenie, wykorzystując dostarczony mu przez Usługodawcę wzór odstąpienia;
  - b) złożyć oświadczenie na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu;
  - c) złożyć oświadczenie w dowolnej formie, pod warunkiem, że z oświadczenia wynika wola odstąpienia od umowy.
6. Usługodawca zapewnia Konsumentowi możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy także drogą elektroniczną przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu lub jakiegokolwiek innego jednoznacznego oświadczenia.

7. Usługodawca niezwłocznie potwierdza Konsumentowi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy poprzez wysłanie odpowiedniej wiadomości na adres e-mail Konsumenta.
8. W przypadku odstąpienia od umowy, umowę uważa się za niezawartą.
9. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z uwzględnieniem obowiązku poniesienia przez Konsumenta kosztów o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. W chwili odstąpienia przez Konsumenta od umowy wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Konsumenta, jeżeli na ich podstawie Usługa jest wykonywana przez Usługodawcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z Usługodawcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu.
11. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, Usługodawca poinformuje tę osobę o odstąpieniu przez Konsumenta od umowy.
12. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Usługi, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
13. Informacja – pouczenie dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy, tożsama z załącznikiem do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. Nr 827 ze zm.), zawarta jest w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
14. Wzór formularza odstąpienia od umowy, tożsamy z załącznikiem do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. Nr 827 ze zm.), stanowi załącznik 2 do niniejszego Regulaminu.

## **§ 8 Załadunek i rozładunek przesyłek**

1. W czasie odbioru lub dostarczania Przesyłki, Kurier wykonujący usługę przewozu nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami ani innymi zasobami niezbędnymi do odebrania lub dostarczenia Przesyłki, poza pracownikiem dokonującym odbioru

lub dostarczania Przesyłki.

2. Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w punktach nadania i odbioru Przesyłki. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń.

### **§ 9 Odbiór i doręczanie przesyłek**

1. Odbiory Przesyłek dokonywane są w dni robocze, w godzinach pracy pomiędzy 9:00 a 17:00, o ile nie ustalono inaczej.

2. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji złożonego zamówienia generowane są oraz udostępniane Usługobiorcy w formie elektronicznej do wydruku w Panelu Klienta (w przypadku zarejestrowanego Usługobiorcy), jak również za pośrednictwem poczty email, o ile nie ustalono inaczej.

3. Podczas odbioru Przesyłki Usługobiorca zobowiązany jest do przekazania Kurierowi wydrukowanego Listu przewozowego lub Etykiety, wygenerowanych przez Serwis, o ile nie ustalono inaczej.

4. W przypadku, gdy Kurierowi nie zostanie przekazana Przesyłka, np. z powodu nieobecności osoby za to odpowiedzialnej lub gdy Przesyłka nie jest przygotowana do nadania, Usługodawca - na wyraźną prośbę Usługobiorcy - może zlecić kolejną próbę odbioru Przesyłki. Wszelkie opłaty z tym związane, które mogą zostać doliczone przez Kuriera zgodne z Cennikiem Usługodawcy lub detalicznym cennikiem Kuriera, pokrywa Usługobiorca. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis.

5. Wszelkie ewentualne nadpłaty oraz zwroty dokonywane będą przez Usługodawcę poprzez przełanie podlegających zwrotowi kwot za pośrednictwem kanału płatności wykorzystanego przy opłaceniu Zamówienia. Zwrot może nastąpić także za zgodą Usługobiorcy na przynależne mu Konto PrePaid.

6. Doręczanie przesyłek odbywa się na zasadach określonych odpowiednio w regulaminie Kuriera wybranego przez Usługobiorcę do wykonania Usługi przewozu.

7. Przesyłki doręczane są w sposób następujący:

a) przesyłki o wadze do 30 kg doręczane są w systemie „door to door”, chyba że regulamin wybranego do wykonania usługi Kuriera stanowi inaczej;

b) przesyłki przewyższające wagę 30 kg doręczane są według zapisów regulaminów Kurierów;

c) przesyłki paletowe doręczane są w systemie „burta burta”, chyba że regulamin wybranego do wykonania usługi Kuriera stanowi inaczej.

**8.** W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Odbiorcy zwracana ona będzie do Usługobiorcy. Wówczas Usługobiorca będzie zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty za jej zwrot, zgodnie z Cennikiem Standardowym. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis. Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do automatycznego pokrycia tych kosztów z Konta PrePaid Usługobiorcy lub podczas zwrotu kwoty pobrań.

**9.** Usługodawca może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo niemających wymaganego opakowania. Jeżeli cechy przesyłki uniemożliwiający wykonanie usługi ujawniły się po jej odbiorze od Nadawcy, Usługodawca może wstrzymać wykonanie usługi i zawiadomić o zaistniałym fakcie Usługobiorcę. Usługobiorca zobowiązany jest do usunięcia stanu uniemożliwiającego nadanie przesyłki, w szczególności poprzez jej właściwe opakowanie lub zabezpieczenie na własny koszt. Jeżeli Usługobiorca nie dostosował się do wezwania, Usługodawca może od umowy odstąpić. W razie odstąpienia od umowy przez Usługodawcę, Usługobiorca zobowiązany jest do odbioru przesyłki na własny koszt i naprawienia ewentualnej szkody. Usługodawca uprawniony jest do odesłania przesyłki na koszt nadawcy i żądania wynagrodzenia zgodnego z Cennikiem, pomniejszonego o ewentualne korzyści z tytułu braku obowiązku wykonania usługi w całości.

**10.** Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych określonych w Cenniku Standardowym z tytułu konieczności neutralizacji szkody spowodowanej przesyłką niebezpieczną lub nieprawidłowo zabezpieczoną.

**11.** Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych określonych w Cenniku Standardowym za magazynowanie przesyłki po odstąpieniu od umowy przez Usługodawcę i nieodebraniu przesyłki w wyznaczonym czasie.

## **§ 10 Odbiór i doręczanie Przesyłek z opcją pobrania gotówki przy odbiorze**

**1.** W przypadku Przesyłek z opcją pobrania gotówki przy odbiorze obowiązują limity określone w regulaminach poszczególnych Kurierów.

2. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę, Przesyłka nie jest mu przekazywana a Usługodawca zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za Przesyłkę doręczoną.
3. Pobranie należności od Odbiorcy za doręczoną Przesyłkę odbywa się w gotówce lub przy pomocy karty płatniczej, jeżeli Kurier udostępnia taką usługę lub odbiór odbywa się w paczkomacie.
4. Zwrot kwoty pobrania planowany jest na 1, 3, 10 lub inną liczbę dni roboczych (określoną w momencie składania Zamówienia) od dnia doręczenia Przesyłki na rachunek bankowy Usługobiorcy wskazany w momencie składania zlecenia (obowiązuje data przekazania środków z rachunku bankowego Usługodawcy) lub w dniu doręczenia przesyłki na konto Prepaid Użytkownika (opcja dostępna jedynie dla Usługobiorców posiadających Konto Prepaid w Serwisie).
5. W przypadku wybrania opcji wpływu środków z pobrania na saldo, pieniądze mogą być od razu wykorzystywane do regulowania zobowiązań w Serwisie lub wypłacone w ciągu 30 dni roboczych od momentu otrzymania dyspozycji wypłaty przez Operatora.
6. Odbiorca przesyłki powinien mieć przygotowaną równą kwotę należną Kurierowi za usługę pobrania. Kurier nie ma obowiązku wydawania reszty.
7. W przypadku niesłusznego i bezpodstawnego zwrotu pobrania Usługobiorcy przez Usługodawcę, Usługobiorca zobowiązany jest do natychmiastowego zwrotu należności na konto Usługodawcy. Usługodawca ma prawo do kompensaty swoich wierzytelności z tytułu niesłusznego zwrotu z ewentualnymi wierzytelnościami Usługobiorcy wobec Usługodawcy.

## **§ 11 Płatności i rozliczenia**

1. Za wykonywane usługi Usługodawca pobiera opłatę na podstawie dokonanej wyceny, której kwota widnieje w formularzu zamówienia Kuriera.
2. Zapłata za usługi dokonywana jest „z góry” za pośrednictwem bezpiecznej platformy płatności internetowych, której operatorem jest Dotpay S.A. Szczegółowy mechanizm dokonywania płatności oraz sposób składania reklamacji określa regulamin operatora Dotpay S.A. dostępny na stronie internetowej: [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl).
3. Usługobiorca może wybrać opcję doręczenia faktury VAT za zamówioną Usługę. Usługobiorca wyraża zgodę na wystawienie faktury w formie elektronicznej oraz

przesłanie jej na adres email Użytkownika. Faktura wystawiana jest po dokonaniu zapłaty za składane Zamówienie lub po dokonaniu przedpłaty na konto PrePaid lub zbiorczo na koniec miesiąca, w zależności od wybranej na etapie zlecenia płatności przez Użytkownika opcji.

**4.** Płatność za Usługę w kredycie kupieckim oraz w przypadku weryfikacji parametrów Przesyłek (§ 6 ust.18 Regulaminu) w trybie płatności z góry następuje na postawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis. Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do automatycznego pokrycia tych kosztów z Konta PrePaid Usługobiorcy, potrącenia ze zwrotu kwoty pobrań w usłudze COD (cash on delivery) lub z innych wzajemnych zobowiązań.

**5.** Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji złożonego zamówienia, za wyjątkiem dokumentów do odprawy celnej (o ile nie ustalono inaczej), generowane są oraz udostępniane Usługobiorcy w formie elektronicznej do wydruku w Panelu Klienta (w przypadku zarejestrowanego Usługobiorcy), jak również przesyłane za pośrednictwem poczty email.

**6.** Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem prowadzone są za pośrednictwem operatora DOTPAY S.A. oraz PayPal. Szczegółowe mechanizmy dokonywania płatności oraz sposób składania reklamacji określają regulaminy wskazanych Operatorów dostępnych na stronach internetowych: [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl) oraz [paypal.pl](http://paypal.pl).

**7.** Zwrot wpłaconych środków odbywa się na podstawie korekty do wystawionego dokumentu sprzedaży. Zwrot dokonywany jest niezwłocznie po przesłaniu Usługodawcy podpisanej kopii korekty w formie papierowej wraz z datą jej podpisania.

**8.** Zwroty wpłaconych środków dokonywane są przy użyciu tego samego kanału płatności, który użyty był przez Usługobiorcę, chyba że strony postanowią inaczej.

**9.** W przypadku, gdy wykonanie usługi przez Kuriera wymaga dokonania dopłaty (w szczególności w przypadku o którym mowa w § 6 ust.18 Regulaminu), Usługobiorca zostanie obciążony dodatkową opłatą, zgodnie z Cennikiem Usługodawcy lub cennikiem i/lub regulaminem Przewoźnika. Płatność następuje na postawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis.

## **§ 12 Przedpłata – PrePaid**

**1.** Zwiększenie salda na Koncie PrePaid dokonuje się poprzez wpłatę środków w

Panelu Klienta w zakładce PrePaid.

2. Konto PrePaid posiada limit zgromadzonych środków. Maksymalne saldo wynosi 10.000,00 PLN.
3. Stan Konta PrePaid uaktualniany jest natychmiast po zaksięgowaniu wpłaty przez Usługodawcę.
4. Dokonanie zapłaty z Konta PrePaid za składane Zamówienie powoduje natychmiastowe przystąpienie Serwisu do realizacji Zamówienia.
5. Zwrot niewykorzystanych środków z Konta PrePaid następuje po rozwiązaniu Umowy i usunięciu Konta przez Usługodawcę, na wskazany przez niego w Panelu Klienta rachunek bankowy.

### **§ 13 Przedmioty zabronione**

1. Zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz regulaminami Kurierów przesyłanie niektórych przedmiotów za pośrednictwem Usługodawcy jest zabronione. Usługobiorca zobowiązuje się nie przekazywać do spedycji przedmiotów, które znajdują się na listach przedmiotów zabronionych, znajdujących się w regulaminach poszczególnych Kurierów.
2. Listy przedmiotów zabronionych mogą różnić się w zależności od wybranego Kuriera. Szczegółowy spis ograniczeń w przewozie znajduje się w regulaminach kurierów. Odesłanie do regulaminów poszczególnych Kurierów znajduje się w § 1 ust. 6.8. Regulaminu.
3. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za skutki naruszenia zapisu § 13 ust. 1, w tym w szczególności odpowiedzialność karno-skarbową, w przypadku gdy na skutek wykonywania zleconej przez niego usługi przewozu dojdzie do popełnienia przestępstwa lub wykroczenia skarbowego.

### **§ 14 Świadczenie usługi specjalnej dla stałych klientów Serwisu**

1. Wobec Usługobiorców posiadających indywidualne umowy z Kurierami oraz przyznane na ich podstawie numery klienta lub numer SAP, Usługodawca świadczy usługi polegające na możliwości dostępu do automatycznych mechanizmów Serwisu. Pozwalają one na automatyczne przygotowanie listów przewozowych i składanie zamówień w systemach Kurierskich obsługiwanych przez epaka.pl.

2. Świadczenie usług opisanych w punkcie poprzedzającym odbywa się po wpisaniu przez Usługobiorcę w Serwisie epaka.pl otrzymanego od Kuriera, na mocy indywidualnej umowy, numeru klienta lub numeru SAP.
3. Opłata za usługi opisane w § 14 ust. 1 wynosi 1,00 PLN +VAT (1,23 zł brutto) w stosunku do jednej Przesyłki.
4. Opłata za usługę pobierana jest z konta PrePaid Usługobiorcy. Warunkiem skorzystania z usługi jest posiadanie na koncie PrePaid środków na jej pokrycie.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, do świadczenia usług o których mowa w § 14 pkt 1 stosuje się odpowiednio pozostałe zapisy niniejszego Regulaminu.

### **§ 15 Rozwiązanie umowy i usunięcie konta z Serwisu**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (umowa o prowadzenie Konta) może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie następuje poprzez przesłanie oświadczenia o jej wypowiedzeniu na adres: [bok@epaka.pl](mailto:bok@epaka.pl) bezpośrednio z adresu e-mail Użytkownika, na który założone jest konto w Serwisie albo w formie pisemnej na adres siedziby Usługodawcy. Umowa zostaje rozwiązana z upływem okresu wypowiedzenia, jednak nie wcześniej niż do czasu wykonania Usługi oraz definitywnego rozliczenia wykonania Usługi, w tym zapłaty na rzecz Usługodawcy z tytułu wystawionych faktur.
2. Z chwilą upływu okresu wypowiedzenia umowa ulega rozwiązaniu, a Konto zostaje usunięte z Serwisu.
3. Usługodawca jest uprawniony do rozwiązania umowy o świadczenie usług (umowa o prowadzenie Konta) ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - 3.1. rażącego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Użytkownika;
  - 3.2. wykorzystywania Usług dostępnych w Serwisie do łamania prawa.
4. W przypadku rozwiązania Umowy przez Użytkownika lub Usługodawcę, jak również w przypadku innego wygaśnięcia Umowy, Konto podlega usunięciu wraz ze zgromadzonymi na nim Danymi. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zgadza się na to, że usunięcie Konta równoznaczne jest dla tego Użytkownika z bezpowrotną utratą wszystkich zgromadzonych w ramach tego konta Danych.
5. Usunięcie Danych nie oznacza automatycznego usunięcia Danych Osobowych z



Bazy Kont.

6. Po usunięciu lub zablokowaniu Konta Administrator przetwarza Dane Osobowe Użytkowników Portalu w zakresie określonym w ustawie z dnia 18 lipca 2012 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r., Nr 1030 – t.j.), w celu:

6.1. należytego rozliczenia usług zamówionych przez Usługodawcę;

6.2. należytego zakończenia wykonywania usług na rzecz Usługobiorcy;

6.3. rozpatrzenia reklamacji.

6.4. własnej sprawozdawczości finansowej i podatkowej;

7. Usunięcie konta nie zwalnia Usługobiorcy z uregulowania należności wobec Usługodawcy.

## **§ 16 Kredytowanie usług**

1. Użytkownik będący przedsiębiorcą, może uzyskać na podstawie pozytywnej decyzji Usługodawcy dostęp do zamawiania usług w Serwisie z odroczonym terminem płatności (udzielenie kredytu kupieckiego). W takim przypadku płatności za zamówione usługi dokonywane są po ich wykonaniu w cyklach rozliczeniowych zgodnie z ust. 4 poniżej. Przyznanie Użytkownikowi, uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 dokonywane jest pod warunkiem przesłania Usługodawcy kompletu wymaganych dokumentów firmowych. Decyzja o przyznaniu uprawnienia należy do wyłącznego uznania Usługodawcy i poprzedzona jest procedurą weryfikacyjną, której musi się podać zainteresowany Użytkownik. Szczegóły procedury weryfikacyjnej, przekazywane są indywidualnie na adres e-mail zainteresowanego Użytkownika.

2. Użytkownicy z udostępnioną opcją kredytu kupieckiego korzystają z usług Serwisu według cen ustalonych z przedstawicielem Usługodawcy (Cennik indywidualny).

3. Płatności za usługi w opcji kredytu kupieckiego dokonywane są według terminów zawartych w fakturach VAT wystawianych przez Usługodawcę. Płatności dokonywane mogą być na podstawie wystawionych faktur VAT jeden, dwa lub cztery razy w ciągu miesiąca, w zależności od ustaleń dokonanych z przedstawicielem Usługodawcy.

4. Usługodawca ma prawo weryfikować koszty usług w przypadku źle wprowadzonych parametrów dotyczących Przesyłek, które mają wpływ na cenę usługi.

5. Klienci nie mogą zmieniać danych do faktury VAT bez uprzedniego przesłania

aktualnych dokumentów rejestrowych.

**6.** Usługobiorcy o których mowa w ust. 1, wyrażają zgodę na otrzymywanie faktur VAT wyłącznie w wersji elektronicznej. Usługobiorcy mają prawo zgłosić zastrzeżenia do wystawionej faktury VAT w ciągu 7 dni od otrzymania tej faktury, co nie zwalnia ich z obowiązku zapłaty w terminie zawartym w fakturze.

**7.** Reklamacje złożone za uszkodzone, zagubione lub zweryfikowane przesyłki nie zwalniają z obowiązku zapłaty faktury VAT.

**8.** W przypadku, gdy Usługodawca nie naliczył należnych kosztów wysyłki do danego okresu rozliczeniowego, ma prawo doliczyć je do jednej z następnych faktur VAT.

**9.** Brak płatności za daną fakturę VAT w terminie na niej określonym powoduje blokadę Konta. Odblokowanie Konta może nastąpić na wniosek Usługobiorcy po uregulowaniu przez niego wszystkich zobowiązań wobec Usługodawcy. Za odblokowanie konta pobierana jest opłata zgodna z Cennikiem Indywidualnym.

**10.** Usługodawca ma prawo do potrącenia z należności Usługobiorcy, kwot z tytułu niezapłaconych faktur VAT za usługi wykonane na rzecz tego Usługobiorcy.

**11.** Od niezapłaconych faktur VAT naliczane są odsetki ustawowe za opóźnienie.

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

**1.** Usługobiorca jest zobowiązany do terminowej zapłaty wszelkich opłat związanych z zamówieniem Usług naliczonych zgodnie z Cennikiem oraz Regulaminem, w tym opłat dodatkowych związanych z weryfikacją parametrów przesyłki.

**2.** W przypadku braku zapłaty należności we wskazanym terminie Usługodawca podejmie działania w celu ich dochodzenia:

**a)** po upływie 21 dni od terminu zapłaty wysłane zostanie I wezwanie do zapłaty;

**b)** jeżeli Usługobiorca nie zapłaci wymagalnych kwot w terminie kolejnych 14 dni Usługodawca wyśle II wezwanie do zapłaty.

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

**3.** W razie bezskuteczności wezwań do zapłaty Usługodawca może zlecić dochodzenie wierzytelności zewnętrznej firmie windykacyjnej lub skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

**4.** Usługobiorca niedokonujący płatności obciążony zostanie odsetkami ustawowymi

za opóźnienie oraz opłatami z tytułu działań windykacyjnych podjętych przez Usługodawcę lub firmę windykacyjną, w szczególności opłatami z tytułu wezwań do zapłaty, o których mowa w ust. 2 pkt. c) powyżej.

**5.** Usługobiorca będący przedsiębiorcą obciążony zostanie dodatkowo bez wezwania, kwotą rekompensaty za koszty odzyskiwania należności stanowiącą równowartość kwoty 40 euro przeliczonych na złote według średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym należność stała się wymagalna, zgodnie z Ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2016 r. Nr 684 – t.j.)

### **§ 18 Postępowanie reklamacyjne**

**1.** Usługodawca ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usługi. Reklamacje Użytkownik może zgłosić Usługodawcy poprzez wniesienie zgłoszenia reklamacyjnego:

- a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: reklamacje@epaka.pl;
- b) pisemnie na adres siedziby Usługodawcy: Sochacz 16a, 21-400 Łuków;
- c) poprzez formularz reklamacyjny/kontaktowy, znajdującego się na stronie [www.epaka.pl](http://www.epaka.pl).

**2.** Wszelkie reklamacje związane z nieprawidłowym wykonaniem usługi przewozowej przez Kuriera (w szczególności uszkodzeniem, zagubieniem lub ubytkiem przesyłki) Użytkownik może złożyć za pośrednictwem Usługodawcy. Reklamacje należy zgłaszać na adres email Usługodawcy: reklamacje@epaka.pl, pocztą na piśmie na adres siedziby Usługodawcy: Sochacz 16a, 21-400 Łuków lub poprzez formularz reklamacyjny/kontaktowy, znajdujący się na stronie [www.epaka.pl](http://www.epaka.pl).

**3.** W przypadku zgłoszenia reklamacji na usługę przewozu za pośrednictwem Usługodawcy, Usługodawca, działając na podstawie upoważnienia Usługobiorcy, podejmie czynności potrzebne do zabezpieczenia jego praw lub osoby przez niego wskazanej względem Kuriera oraz podejmie czynności potrzebne do uzyskania zwrotu nienależnie pobranych sum z tytułu należności związanych z wykonaniem Usługi, w szczególności przekaze zgłoszenie reklamacyjne Kurierowi celem jego rozpatrzenia.

**4.** Reklamacje zgłaszane do Kuriera wykonującego usługę przewozu powinny być składane w terminach oraz z zastosowaniem procedur określonych w regulaminie Przewoźnika wykonującego usługę przewozową przy uwzględnieniu powszechnie

obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r. Nr 915 – t.j. ze zm.). Usługodawca zaleca jednak, aby zgłoszenie zostało zgłoszone na protokole reklamacyjnym w terminie 5 dni od daty odbioru Przesyłki w przypadku stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia Przesyłki oraz 14 dni od daty nadania Przesyłki w przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub niezrealizowania zamówienia oraz zawierało:

**4.1.** w przypadku opóźnienia doręczenia Przesyłki lub braku doręczenia przesyłki:

**4.1.1.** czytelnie wypełniony protokół reklamacji,

**4.1.2.** oryginał Listu przewozowego lub Etykiety,

**4.1.3.** dowód uiszczenia wszelkich opłat i należności względem Usługodawcy,

**4.2.** W przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki dodatkowo:

**4.2.1.** kopię protokołu reklamacyjnego spisanego w obecności przedstawiciela Kuriera,

**4.2.2.** udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości:

**4.2.2.1.** w postaci faktury zakupu przedmiotu, którego dotyczyła szkoda (dotyczy również w przypadku Przesyłek szczególnie wartościowych) lub

**4.2.2.2.** kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji – w przypadku producentów lub

**4.2.2.3.** faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana,

**4.2.3.** udokumentowaną kwotę roszczenia,

**4.2.4.** wykaz załączonych dokumentów.

**5.** Proces reklamacyjny zaczyna się w momencie wniesienia kompletnej dokumentacji. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w przepisach prawa oraz regulaminach konkretnych Przewoźników, Przewoźnik 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 Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.

**6.** W przypadku przekazania zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem Usługodawcy w całkowitym terminie rozpatrzenia reklamacji należy uwzględnić czas niezbędny na przygotowanie i przekazanie przez Usługodawcę reklamacji do Przewoźnika.

7. Usługodawca niezwłocznie przekazuje reklamacje oraz uwagi Przewoźnikowi do rozpoznania. Reklamacje oraz uwagi dotyczące usługi świadczonej przez Przewoźnika, będą rozpoznawane zgodnie z regulaminem wybranego do wykonania usługi Kuriera. Decyzja Przewoźnika po jej wydaniu jest niezwłocznie przekazywana Użytkownikowi za pośrednictwem Usługodawcy.

8. Wypłaty środków z tytułu uznanych reklamacji przekazywane są na wskazany przez Użytkownika nr rachunku bankowego w ciągu 30 dni od daty przekazania Usługodawcy decyzji przez Przewoźnika.

9. Roszczenia Usługobiorcy wobec Usługodawcy z tytułu zawieranej umowy o świadczenie usług spedycyjnych przedawniają się z upływem roku. Termin przedawnienia zaczyna biec: w wypadku roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku przesyłki - od dnia dostarczenia przesyłki; w wypadku całkowitej utraty przesyłki lub jej dostarczenia z opóźnieniem - od dnia, w którym przesyłka miała być dostarczona; we wszystkich innych wypadkach - od dnia wykonania zlecenia.

10. Na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności zaś ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r. Nr 915 – t.j. ze zm.), oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2016 r., Nr 113 – t.j. ze zm.), Nadawcy oraz Odbiorcy (adresatowi), przysługuje także prawo złożenia reklamacji oraz dochodzenia roszczeń bezpośrednio od Kuriera.

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

1. Użytkownik będący Konsumentem może skorzystać między innymi z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2016 r., Nr 1059 – t.j. ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy o świadczenie usług. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. Nr 113, poz. 1214).

b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2016 r., Nr 1059 – t.j. ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

**2.** Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Usługobiorcę będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php);

[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

## **§ 20 Dane osobowe**

**1.** Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę jako Administratora Danych Osobowych (dalej Administrator) jego Danych Osobowych podanych przez niego w procesie rejestracji Konta w Serwisie oraz w procesie korzystania z Serwisu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak zgody na ich przetwarzanie może uniemożliwić świadczenie usług drogą elektroniczną oraz składanie przez Użytkownika zamówień w Serwisie.

**2.** Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są przez Usługodawcę, z wykorzystywaniem przestrzeni serwerowej udostępnionej przez zewnętrzną firmę hostingową.

3. Dane Użytkowników są przechowywane i przetwarzane z zastosowaniem wymaganych przepisami prawa środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających ich ochronę. Dane osobowe są chronione przed ich pozyskiwaniem i modyfikacją przez osoby nieuprawnione, zgodnie z wewnętrznymi procedurami Usługodawcy.

**3.** Administrator dokonuje przetwarzania danych osobowych Użytkowników zgodnie z przepisami prawa, w tym w szczególności z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. Nr 922 – t.j. ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. Nr 1030 – t.j. ze zm.).

**4.** Administrator przetwarza Dane Osobowe Użytkownika w zakresie niezbędnym do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego oraz do prawidłowej realizacji Usług świadczonych drogą elektroniczną, dokonania rozliczeń z Użytkownikiem, marketingu usług własnych, a także w innych prawnie dopuszczalnych i usprawiedliwionych celach.

**5.** Użytkownik oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są prawdziwymi danymi Użytkownika. Administrator ma prawo uzależnić świadczenie Usług na rzecz Użytkownika od uprzedniego potwierdzenia przez niego zgodności Danych Osobowych stosownymi dokumentami poprzez przesłanie, np. kserokopii dokumentu potwierdzającego tożsamość. Nadesłanie kserokopii dokumentu jest dobrowolne. Jeżeli kserokopia dokumentu nie zostanie przesłana lub budzić będzie uzasadnione wątpliwości, Administrator może odmówić świadczenia usług dostępnych w Serwisie, może również zablokować Konto do czasu wyjaśnienia wątpliwości, a w przypadku nienadesłania kopii dokumentu w wyznaczonym terminie Administrator może usunąć Konto.

**6.** Użytkownik ma prawo do kontroli przetwarzania Danych osobowych, które go dotyczą, w szczególności ma prawo wglądu do przetwarzanych Danych Osobowych w każdym czasie, prawo do ich poprawiania oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach prawa, jak również żądania ich usunięcia z bazy Kont.

**7.** Użytkownik ma obowiązek aktualizować Dane Osobowe podane w formularzu rejestracyjnym niezwłocznie po każdej zmianie tych Danych Osobowych.

**8.** W przypadku powzięcia przez Administratora wątpliwości co do zgodności z prawdą bądź aktualności podanych przez Użytkownika Konta w formularzu

rejestracyjnym (również na skutek zgłoszenia dokonanego przez innego Użytkownika) Administrator (niezależnie od postanowień powyższych) uzyskuje uprawnienie do podjęcia następujących czynności:

- 8.1.** wezwania Użytkownika do niezwłocznego usunięcia nieprawdziwych Danych Osobowych bądź aktualizacji Danych Osobowych;
  - 8.2.** skierowania do Użytkownika ostrzeżenia;
  - 8.3.** zablokowania dostępności dla Użytkownika wybranych Usług w Serwisie;
  - 8.4.** zablokowania Konta do czasu wyjaśnienia sprawy;
  - 8.5.** bezpowrotnego usunięcia Konta.
- 9.** Administrator uprawniony jest do udostępniania Danych Osobowych wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa. Administrator nie udostępnia wbrew prawu danych oraz Danych Osobowych innym podmiotom, w szczególności nieuprawnionym Osobom.
- 10.** W przypadku danych osobowych przetwarzanych przez Administratora w celach innych niż niezbędne do świadczenia Usług, Użytkownik może zgłosić Usługodawcy żądanie zaprzestania przetwarzania swoich Danych Osobowych.
- 11.** Usunięcie Danych Osobowych w sytuacji opisanej w ust. 10 następuje na pisemny wniosek Użytkownika i jest realizowane niezwłocznie, nie dłużej niż do 30 dni od wpływu wniosku.

## **§ 21 Wymagania techniczne do korzystania z Serwisu**

- 1.** Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługobiorca są następujące:
  - 1.1.** połączenie z siecią Internet,
  - 1.2.** przeglądarka internetowa
  - 1.3.** Internet Explorer w wersjach 10.0 i wyższych
  - 1.4.** Opera w wersjach 9.0 i wyższych
  - 1.5.** Firefox w wersjach 3.0 i wyższych
  - 1.6.** Chrome w wersjach 5.0 i wyższych.
  - 1.7.** Safari
- 2.** Według najlepszej wiedzy Usługodawcy możliwa jest również współpraca z systemem teleinformatycznym za pośrednictwem innych przeglądarek niż wymienionych w ust. 1, jednakże jedynie powyższe przeglądarki objęte są



zapewnieniem Usługodawcy prawidłowego działania systemu teleinformatycznego.

## **§ 22 Postanowienia końcowe**

1. Strony związane są treścią Regulaminu obowiązującą w dniu złożenia Zamówienia.
2. Aktualny regulamin oraz wersje regulaminów obowiązujące uprzednio zamieszczone są na stronie Usługodawcy pod adresem [www.epaka.pl](http://www.epaka.pl). Użytkownik może swobodnie pozyskać lub zapisać regulamin poprzez pobranie pliku ze strony Usługodawcy.
3. Usługodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu.
4. Dokonanie zmiany Regulaminu przez Usługodawcę nie jest skuteczne wobec Zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu, chyba że obydwie strony wyrażą zgodę na stosowanie do tej umowy aktualnie obowiązującej wersji Regulaminu.
5. Usługodawca poinformuje drogą elektroniczną Użytkowników o zmianie Regulaminu oraz o nowej treści regulaminu. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu Użytkownik nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przyjmuje się, że zmiany zostały przez niego zaakceptowane. Wypowiedzenie umowy następuje poprzez zawiadomienie Usługodawcy o wypowiedzeniu umowy, przesłane na adres: [bok@epaka.pl](mailto:bok@epaka.pl). Jednocześnie Usługobiorca zobowiązany jest do pisemnego potwierdzenia wypowiedzenia umowy, w terminie 14 dni od powiadomienia o wypowiedzeniu w formie elektronicznej.
6. W sprawach nieuregulowanych wprost w niniejszym regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2016 r. Nr 380 – t.j. ze zm.) oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r. Nr 915 – t.j. ze zm.). oraz odpowiednie regulaminy firm kurierskich w zakresie realizacji usługi przewozu.
7. Załącznikami do Regulaminu są:
  - a) zał. Nr 1 – Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy;
  - b) zał. Nr 2 – Wzór formularza odstąpienia od umowy.
8. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 21-03-2017



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

### **Prawo odstąpienia od umowy**

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

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować spółkę pod nazwą **Epaka.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000500274, kapitał zakładowy: 100.000,00 zł, NIP: 5213667216, REGON: 147128246, adres poczty elektronicznej email: bok@epaka.pl, oraz numery telefonu 666 999 392 i faksu 25 744 14 48 o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

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

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

### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od

niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

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

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

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

**Do:**

**Epaka.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, adres poczty elektronicznej email: bok@epaka.pl, oraz numery telefonu 666 999 392 i faksu 25 744 14 48**

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

(\*) Niepotrzebne skreślić.

-----