

---

# **Regulamin świadczenia usług pocztowych przez Smart Points sp. z o.o.**

---

## **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa ramowe zasady świadczenia usług pocztowych przez Operatora na rzecz Klientów.
2. Operatorem (świadczeniodawcą usługi pocztowej) jest Smart Points spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (50-068), przy ul. Świdnickiej 12-16, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000807076, posiadająca NIP: 8943146454 oraz kapitał zakładowy 100.000 złotych.
3. Świadczenie usług pocztowych przez Operatora odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie i na podstawie oraz w ramach każdorazowego zlecenia Nadania lub odbioru Przesyłki w Serwisie Smart Points lub Punkcie Smart Points przez Klienta.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy Prawo pocztowe i Kodeks cywilny. W sprawach dotyczących funkcjonowania Serwisu Smart Points drogą elektroniczną zastosowanie może mieć regulamin ustanowiony na podstawie art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **§ 2. Definicje**

Słowa pisane dużą literą w Regulaminie posiadają poniższe znaczenie:

- 1) Adresat - podmiot wskazany przez Użytkownika jako odbiorca Przesyłki;
- 2) Cennik - dokument określający ceny usług świadczonych przez Operatora na podstawie Regulaminu;
- 3) Doręczenie - wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także Osobie odbierającej Przesyłkę, zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
- 4) Nadanie - polecenie Doręczenia Przesyłki zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
- 5) Nadawca – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która przekazuje Przesyłkę do Nadania;
- 6) Osoba odbierająca Przesyłkę – inna niż Adresat osoba umocowana do odbioru Przesyłki;
- 7) Prawo Pocztove – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz wszelkie akty prawne ją zastępujące;
- 8) Przesyłka – paczka pocztowa, przyjmowana, sortowana, przemieszczana lub Doręczana zgodnie z Prawem pocztowym, bezpośrednio do rąk Adresata lub Osoby uprawnionej do odbioru;

- 9) Przewoźnik - przedsiębiorca świadczący usługi przewozowe bądź pocztowe, inny niż Operator, z którym Użytkownik zawarł umowę;
- 10) Punkt Smart Points - jednostka organizacyjna, która przyjmuje lub Doręcza Przesyłki;
- 11) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych przez Smart Points sp. z o.o.;
- 12) Regulamin Przewoźnika - całość regulacji wydanych przez Przewoźnika, określających zasady świadczenia usług przez Przewoźnika;
- 13) Serwis Smart Points - serwis internetowy, prowadzony przez Operatora, dostępny również w ramach innych serwisów internetowych prowadzonych przez Przewoźników, agentów lub przedsiębiorców współpracujących z Operatorem na podstawie odrębnych umów, za pomocą którego Użytkownik może zlecić Operatorowi wykonanie Usługi Smart Points lub przygotować i opłacić Nadanie Przesyłki;
- 14) Usługa – usługa, którą świadczy Operator;
- 15) Usługa powiązana - usługa świadczona przez Przewoźnika na rzecz Użytkownika na podstawie Regulaminu Przewoźnika, której rezultat jest powiązany z Usługą.
- 16) Użytkownik (lub „Klient”) - pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług pocztowych lub w jakikolwiek inny sposób uzyskała dostęp do Usług. Użytkownikiem może być zarówno Nadawca jak i Adresat, a także podmiot trzeci, który zawarł z Operatorem umowę na świadczenie usług pocztowych na rzecz Nadawcy lub Adresata.

### **§ 3. Zasady ogólne**

1. Zleceniodawcą usługi może być wyłącznie osoba, która ukończyła 18 rok życia i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej wykonanie usługi zlecić mogą wyłącznie osoby do tego upoważnione. Zawarcie umowy przez nieuprawnioną osobę, pociąga za sobą odpowiedzialność w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny.
3. Nadawca może nadać Przesyłkę, a Adresat może odebrać Przesyłkę w godzinach otwarcia Punktu Smart Points.
4. Operator, w ramach wykonywania usługi, współdziała odpowiednio z Przewoźnikami i agentami.
5. Użytkownik zlecając usługę powinien podejmować czynności zgodne z Regulaminem w zakresie w jakim ma zastosowanie.
6. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za przekazane przez siebie informacje zamiarem realizacji Usług oraz za postępowanie zgodne z niniejszym Regulaminem.
7. O przyjęciu Usługi do wykonania, Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością wysłaną na podany przez siebie adres poczty elektronicznej.

### **§ 4. Usługi Smart Points**

1. Operator świadczy na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku i Regulaminie Przewoźnika, łącznie lub osobno, następujące usługi pocztowe:
  - a. Przyjmowanie Przesyłek od Nadawców celem ich Doręczenia w obrocie krajowym lub zagranicznym w Punktach Smart Points;
  - b. Doręczanie Przesyłek w Punktach Smart Points;

- c. Umożliwienie, w ramach prowadzonych Punktów Smart Points, przyjmowania i wymiany Przesyłek między podmiotami korzystającymi z obsługi Punktów Smart Points.
2. Usługa powiązana, w szczególności usługa (a) przemieszczenia Przesyłki pomiędzy Punktami Smart Points, (b) odbioru Przesyłki z Punktu Smart Points w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi; albo (c) odbioru przesyłki od Nadawcy, przemieszczania i wydania Przesyłki w Punkcie Smart Points celem jej Doręczenia, realizowana jest przez Przewoźnika, na zasadach określonych w Regulaminie Przewoźnika.
3. W przypadku Usługi powiązanej, wyboru Przewoźnika dokonuje Użytkownik spośród Przewoźników wskazanych przez Operatora. Użytkownik może zlecić Operatorowi dokonanie wyboru Przewoźnika.
4. Z Usług świadczonych przez Operatora wyłączone są usługi pocztowe polegające na przyjmowaniu, zleceniu Doręczenia przesyłek dla ociemniałych, a także przyjmowanie i Doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych.
5. Wszystkie Przesyłki przyjmowane przez Operatora są przesyłkami rejestrowanymi w rozumieniu Prawa pocztowego, tj. przesyłkami przyjętymi za pokwitowaniem przyjęcia i doręczanymi za pokwitowaniem odbioru w formie pisemnej lub dokumentowej.
6. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej albo może odstąpić od umowy w sytuacji:
  - a. niespełnienia wymagań dotyczących świadczenia usług pocztowych określonych w Prawie pocztowym, przepisach wydanych na jego podstawie, jak i w niniejszym Regulaminie lub Regulaminie Przewoźnika;
  - b. gdy zawartość lub opakowanie przesyłki pocztowej nie spełnia przyjętych norm lub naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
  - c. gdy na opakowaniu przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne niedozwolone;
  - d. gdy usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na terytorium wykraczającym poza teren Rzeczypospolitej Polskiej oraz nie wskazanych przez Operatora jako obsługiwane.
7. W przypadku braku spełnienia przez Przesyłkę wymogów określonych w niniejszym Regulaminie lub Regulaminie Przewoźnika dla Usługi Powiązanej, Operator jest uprawniony do odmowy zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej lub do odstąpienia od niej.
8. W sytuacji odstąpienia od umowy z przyczyn wyżej wymienionych, Przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy na jego koszt w Punkcie, zgodnie z Cennikiem, a Użytkownikowi zostanie zwrócona pobrana opłata za usługę pocztową. Zwrot opłaty za Usługę nastąpi w terminie 30 dni od dnia odstąpienia od umowy i dokonywany jest na rachunek bankowy podany przez Użytkownika, na instrument płatniczy którym zapłacił Użytkownik, gotówką w Punkcie lub inny sposób ustalony między Stronami.
9. Operator nie przyjmuje do Nadania i Doręczenia przesyłek zawierających:
  - a. wszelkie towary, których transport jest zabroniony przez prawo;
  - b. przedmioty wartościowe (np. pieniądze i dokumenty o charakterze płatniczym, metale szlachetne, biżuteria - w tym zegarki, monety, znaczki kolekcjonerskie);
  - c. broń (w tym broń palną, spray z gazem pieprzowym lub łzawiącym), noże motylkowe (otwierany ruchem nadgarstka), paralizatory, amunicje, oraz imitacje, repliki broni palnej;
  - d. przedmioty przypominające bombę, granat ręczny lub inne urządzenie wybuchowe. Obejmuje to między innymi produkty, takie jak repliki, gadżety/zabawki, pomoce szkoleniowe i dzieła sztuki;
  - e. artykuły niebezpieczne (ADR) lub wymagające specjalnych warunków przewozu, w tym: azbest, suchy lód, materiały wybuchowe, fajerwerki, materiały radioaktywne, materiały

- namagnetyzowane, substancje toksyczne (trujące), żrące, zakaźne i medyczne, substancje stałe łatwopalne – substancje utleniające i nadtlenki organiczne, łatwopalne farby;
- f. tytoń, leki na receptę, narkotyki (w tym e-papierosy i płyny oraz marihuana przeznaczona do celów rekreacyjnych lub leczniczych, każdy produkt zawierający dowolną ilość tetrahydrokanabinoli (THC) i syntetycznych kannabinoidów);
  - g. żywe stworzenia, owady i bezkręgowce, skóry zwierząt, w tym wypchanych zwierząt, kość słoniową i produkty z kości słoniowej;
  - h. ciała i szczątki ludzkie;
  - i. produkty łatwopsujące się, które wymagają przechowywania w kontrolowanej temperaturze, w tym łatwopsujące się artykuły spożywcze oraz żywność i napoje;
  - j. przesyłki przetwarzane w ramach licencji wojskowej kontroli wywozu;
  - k. rośliny i materiał roślinny, w tym cięte kwiaty;
  - l. wymagające chłodzenia lub innej kontroli środowiska (w tym lód);
  - m. odpady niebezpieczne (np. zużyte igły do iniekcji podskórnych lub strzykawki, odpady medyczne, odpady organiczne i przemysłowe);
  - n. nielegalne produkty i substancje, podrobione towary, w tym między innymi towary ze znakiem towarowym identycznym lub zasadniczo nie do odróżnienia od zarejestrowanego znaku towarowego, bez zgody właściciela zarejestrowanego znaku towarowego (zwane również powszechnie „fałszywymi towarami” lub „podróbkami”).
10. W przypadku Nadania Przesyłki o zawartości wskazanej powyżej, Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane utratą Przesyłki lub jej zniszczeniem oraz ma prawo na zasadach przewidzianych w odrębnych przepisach dochodzić od Nadawcy odszkodowania w związku z Nadaniem przedmiotu nielegalnego w świetle przepisów prawa.
11. Uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenia dla ludzi lub środowiska, może skutkować poinformowaniem właściwych służb przez Operatora wraz z niezwłocznym udostępnieniem Przesyłki celem jej oględzin przez odpowiednie służby.

## **§ 5. Usługi powiązane**

1. Użytkownik może, za pośrednictwem wskazanych przez Operatora Przewoźników, zlecić Usługę powiązaną polegającą na przemieszczeniu Przesyłki pomiędzy wskazanymi przez siebie Punktami Smart Points lub innym miejscami odpowiednio Nadania lub Doręczenia.
2. Usługi powiązane realizowane są przez Przewoźników w oparciu o Regulamin Przewoźnika.
3. Operator w ramach świadczonych Usług odpowiada za poprawne przekazanie Przesyłki do Przewoźnika lub odbiór Przesyłki od Przewoźnika, o ile brał udział w lub został skutecznie powiadomiony o zleceniu Usługi powiązanej.

## **§ 6. Przerwa w realizacji Usług**

1. W braku sposobności do podjęcia lub dalszego wykonywania Usług dotyczących Przesyłki z przyczyn od Operatora niezależnych, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewywiązania się z umowy z Użytkownikiem, jednocześnie podejmując uzasadnione w danych okolicznościach działania celem rozpoczęcia lub kontynuowania świadczenia umowy.
2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że przy tak złożonym systemie informatycznym jak Serwis Smart Points możliwe są awarie i błędy techniczne spowodowane kłopotami ze sprzętem bądź oprogramowaniem oraz, że aby rozwijać Serwis Smart Points oraz minimalizować ryzyko

wystąpienia awarii, konieczne są okresowe przerwy techniczne, w czasie których w systemie informatycznym wprowadzane są właściwe zmiany.

## **§ 7. Wartość Przesyłki i ubezpieczenie**

1. Wszystkie Przesyłki Nadawane za pośrednictwem Operatora podlegają ubezpieczeniu do wysokości maksymalnej roszczenia tj. 100,00 PLN.
2. Przesyłki przyjmowane przez Operatora, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, nie są przesyłkami z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego.
3. W przypadku, gdy Użytkownik zadeklaruje zawartość Przesyłki i wskaże rzeczywistą wartość Przesyłki (sumę ubezpieczenia), taka Przesyłka jest rozumiana jako przesyłka z zadeklarowaną wartością według przepisów Prawa pocztowego.
4. W sytuacji, w której rzeczywista wartość (suma ubezpieczenia) Przesyłki podana przez Użytkownika jest wyższa niż 100,00 PLN, umowa o świadczenie usług pocztowych jest zawarta pod warunkiem dokonania przez Użytkownika dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem.
5. Maksymalna wartość Przesyłki przyjmowanej przez Operatora do Nadania i Doręczenia wynosi 5000 PLN.

## **§ 8. Opakowanie i zabezpieczenie Przesyłki**

1. Nadawca jest zobowiązany do zapakowania Przesyłki w sposób należycie zabezpieczający przewóz jej zawartości w transporcie, umożliwiającą jej prawidłowy przewóz (przemieszczenie) i wydanie bez ubytku lub uszkodzenia.
2. Opakowanie (w tym sposób zapakowania) Przesyłki powinno spełniać następujące wymagania:
  - a. mieć kształt prostopadłościanu;
  - b. być zamknięte oraz zabezpieczone poprzez zaklejenie lub zalakowanie, np. taśmą samoprzylepną lub plombą;
  - c. być odpowiednio wytrzymałe;
  - d. uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów;
  - e. jeśli wymagają tego właściwości lub zawartość Przesyłki, powinno być opisane lub oznakowane w sposób wskazujący na szczególne właściwości przewożonego towaru, np. poprzez oznakowanie np. „góra/dół” lub „uwaga szkło”;
  - f. być pozbawione wszelkich cech, które mogłyby w jakikolwiek sposób uszkodzić tę lub inne przewożone Przesyłki;
  - g. spełniać wymagania Przewoźnika określone Regulaminem Przewoźnika, w przypadku konieczności przekazania Przesyłki temu Przewoźnikowi przez Operatora w ramach Usług powiązanych.
3. Opakowanie Przesyłki wlicza się do jej rzeczywistej masy, celem ustalenia opłaty za Przesyłkę.
4. Przyjęcie przez Operatora Przesyłki do Nadania i Doręczenia nie stanowi potwierdzenia na okoliczność adekwatnego opakowania.
5. Opakowanie fabryczne producenta nie oznacza właściwego przygotowania Przesyłki do transportu.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub ubytek Przesyłki spowodowany jej niewłaściwym opakowaniem bądź zabezpieczeniem.

## **§ 9. Formularz Nadania Przesyłki**

1. Niezbędnym warunkiem przyjęcia Przesyłki w Punkcie Smart Points do Nadania jest umieszczenie na Przesyłce etykiety adresowej przez Nadawcę.
2. Wszystkie Przesyłki ulegają rejestracji w Serwisie Smart Points.
3. Do przyjęcia zlecenia konieczne jest podanie następujących informacji dotyczących Przesyłki:
  - a. imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy komórkowy Nadawcy;
  - b. adres zwrotny;
  - c. dane identyfikujące Adresata, w tym numer telefonu komórkowego;
  - d. adres (i opcjonalnie numer) Punktu Smart Points, do którego dostarczona ma być Przesyłka lub adres Adresata (kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer domu, numer mieszkania);
  - e. rozmiar lub waga Przesyłki (gabaryty).
4. Podanie niepełnych bądź nieprawidłowych informacji pociąga za sobą możliwość odstąpienia przez Operatora od zlecenia.
5. Operator może zrezygnować z pobierania części informacji wskazanych w ust. 3, jeśli nie są konieczne do prawidłowego wykonania Usługi.
6. W sytuacji zlecenia Nadania poprzez Serwis Smart Points, Użytkownik otrzyma potwierdzenie zlecenia usługi na wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail).

## **§ 10. Koszt Usługi**

1. Opłaty za usługi oferowane przez Operatora są naliczane według Cennika.
2. Operator zastrzega sobie prawo aktualizacji Cennika. Nowy Cennik obowiązuje po upływie co najmniej 15 dni od dnia jego ogłoszenia w Serwisie Smart Points, z zastrzeżeniem, że cena dla usługi będącej w trakcie realizacji nie ulega zmianie.
3. W sytuacji uzasadnionych zastrzeżeń co do parametrów Przesyłki oznaczonych przez Użytkownika, w szczególności co do wagi, wymiarów lub sposobu opakowania Przesyłki, Operator bądź Przewoźnik ma możliwość jej zważenia i zmierzenia celem zweryfikowania wagi i wymiarów Przesyłki. Weryfikacja, o której mowa powyżej, nie jest sprawdzaniem przesyłki w rozumieniu art. 48 ustawy Prawo Przewozowe.
4. W przypadku Nadania nieopłaconej lub opłaconej w wysokości niższej od należnej Przesyłki do Nadania, Operator ma prawo żądać od Użytkownika uiszczenia należnej opłaty lub dokonania dopłaty, stanowiącej różnicę między kwotą należną, a kwotą opłaconą.
5. Użytkownik jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez Operatora z tytułu zaspokojenia roszczeń, pokrycia szkód, opłat, grzywien oraz innych wypadków pozostających w związku z Nadaniem Przesyłki nieprzystosowanej do Nadania lub Doręczenia.
6. W sytuacji nieprawidłowego adresu Adresata, Operator może podjąć działania mające na celu skorygowania danych Adresata w oparciu o posiadane informacje i ma prawo wystawienia nowego oznaczenia (etykiety adresowej). Użytkownik ponosi koszty Doręczenia Przesyłki Nadanej z nowym oznaczeniem.
7. W przypadku podania przez Użytkownika nieprawidłowych danych (w szczególności dotyczących wagi bądź gabarytów przesyłki), nie uniemożliwiających wykonania Usługi, Zlecenie zostanie przyjęte, jednakże Użytkownik zostanie obciążony dodatkowymi opłatami zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Przewoźnika.
8. Płatność za wykonanie usługi przez Operatora następuje z góry i może zostać dokonana przelewem, w tym za pośrednictwem agenta rozliczeniowego lub przy Nadawaniu w Punkcie Smart Points lub w chwili wykonania usługi za pobraniem.
9. Płatności dokonywane bezpośrednio w Punkcie Smart Points są obsługiwane przez prowadzącego dany Punkt Smart Points i traktowane są jako dokonywane bezpośrednio na rzecz Operatora.

## **§ 11. Etykieta adresowa Przesyłki**

1. Oznaczenie w formie etykiety adresowej, będącej dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi przez Operatora, zostaje automatycznie wygenerowane w momencie prawidłowego złożenia zlecenia i opłacenia usługi.
2. Oznaczenie składa się z kilku części, które umieszcza się na opakowaniu Przesyłki i przekazuje przedstawicielowi Punktu Smart Points, w którym Przesyłka jest Nadawana. Za umieszczenie etykiety adresowej na Przesyłce lub przekazanie jej wraz z Przesyłką przedstawicielowi Punktu Smart Points, w którym Przesyłka jest Nadawana, odpowiada Użytkownik. Użytkownik może uzyskać etykietę adresową poprzez Serwis Smart Points bądź w Punkcie Smart Points.

## **§ 12. Anulowanie zlecenia lub odstąpienie**

1. Po zleceniu Nadania Przesyłki Użytkownik ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usługi pocztowej bądź żądania zmiany Adresata lub miejsca Doręczenia, o ile Usługa nie została wykonana. W takim przypadku Użytkownik może ponosić dodatkową opłatę określoną w Cenniku, tytułem pokrycia kosztów wykonywania Usługi według zlecenia.
2. Zlecenie jest automatycznie anulowane, a Nadawca traci możliwość Nadania Przesyłki i otrzymania zwrotu uiszczonej opłaty po upływie dwóch miesięcy od złożenia zlecenia Nadania jej za pomocą Serwisu Smart Points w przypadku, gdy do tego czasu Przesyłka faktycznie nie zostanie Nadana z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.

## **§ 13. Nadanie i Doręczenie Przesyłki**

1. Nadanie Przesyłki ma miejsce w wybranym przez Użytkownika Punkcie Smart Points. Użytkownik może także dokonać Nadania u Przewoźnika świadczącego Usługę powiązaną bądź przez opcje dostępne w Serwisie Smart Points.
2. Doręczenie Przesyłki Adresatowi ma miejsce w wybranym przez Użytkownika Punkcie Smart Points, w terminie do 2 dni roboczych liczonych od dnia Nadania. Doręczenie może mieć nastąpić w innym miejscu niż Punkt Smart Points, jeśli wynika to z Usługi powiązanej.
3. Przesyłka może być także wydana ze skutkiem Doręczenia:
  - a. Adresatowi - w miejscu z nim uzgodnionym, innym niż wskazane przez Nadawcę jako miejsce odbioru;
  - b. przedstawicielowi ustawowemu Adresata lub pełnomocnikowi Adresata upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego;
  - c. osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z Adresatem;
  - d. osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli Adresatem Przesyłki jest dany organ;
  - e. osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami prawnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli Adresatem Przesyłki jest dany podmiot, niebędący członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danego podmiotu osoba fizyczna w niej przebywająca;
  - f. kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli Adresatem Przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj Doręczenie Przesyłki Adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

4. O ile nie wynika inaczej z treści Usługi powiązanej, termin do odbioru Przesyłki przez Adresata z Punktu Smart Points wynosi 2 dni robocze liczone od dnia zawiadomienia go o przekazaniu Przesyłki do Punktu Smart Points. Po upływie terminu odbioru, o ile nie miał miejsca żaden z wniosków Adresata lub Nadawcy, o którym mowa w ust. 5, Przesyłka zwracana jest Nadawcy na koszt Użytkownika.
5. Na wniosek Adresata lub Nadawcy, po wskazaniu zlecenia Nadania Operator może w ramach odpłatnego świadczenia dodatkowego przekierować Przesyłkę pod wskazany przez Adresata lub Nadawcę adres lub wydłużyć termin do odbioru Przesyłki. Użytkownik ponosi koszt według obowiązującego Cennika. Operator może odpowiednio odmówić przekierowania lub wydłużenia terminu, w szczególności w przypadku Nadania Przesyłki za pobraniem.
6. Operator nie wyraża zgody na otwarcie Przesyłki przez Adresata przed potwierdzeniem odbioru.
7. Operator dla potwierdzenia Doręczenia Przesyłki i przed jej wydaniem zastrzega sobie prawo do porównania danych umieszczonych na oznaczeniu Przesyłki (na etykiecie adresowej) z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych Osobę odbierającą Przesyłkę.
8. W przypadku Przesyłek za pobraniem, Nadawca upoważnia Operatora i podmioty działające w jego imieniu, do odbioru w jego imieniu kwoty pobrania i przekazania ich na rzecz Nadawcy. Odebrane przez operatora środki są przekazywane na rzecz Nadawcy zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

#### **§ 14. Prawo zastawu i likwidacji Przesyłki**

1. Celem zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Usług, Operator zastrzega sobie prawo zastawu na Przesyłce.
2. Brak uregulowania należności przez Użytkownika, pociąga za sobą możliwość komisijnego otwarcia Przesyłki, na której ustanowiono zastaw, przez Operatora i sprzedaży jej zawartości:
  - a. niezwłocznie, w przypadku rzeczy szybko psujących się lub ze względu na swe właściwości nie nadających się do dłuższego przechowywania;
  - b. w pozostałych przypadkach, po upływie 14 dni od dnia nadania pisemnego zawiadomienia o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki z możliwością jej ewentualnej likwidacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
3. Wartość pieniężną uzyskaną z tytułu sprzedaży zawartości Przesyłki Operator, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonej zastawem przekazuje Użytkownikowi, na jego koszt.
4. W sytuacji, gdy kwota uzyskana z tytułu sprzedaży zawartości Przesyłki jest niższa od wierzytelności zabezpieczonej zastawem, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot istniejącej różnicy.
5. Operator ma prawo likwidacji Przesyłki, gdy sfinalizowanie zastawu okaże się bezskuteczne. Likwidacja ma zastosowanie również w sytuacji:
  - a. braku wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub Doręczeniu Przesyłki;
  - b. zaginięcia dokumentów przewozowych i braku możliwości ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzania Przesyłką.
6. Operator ma prawo likwidacji Przesyłki przed upływem terminów przewidzianych niniejszym paragrafem w przypadku braku możliwości do przechowywania Przesyłki lub gdy jej przechowanie wiąże się z nadmiernymi kosztami w odniesieniu do wartości Przesyłki. Kosztami likwidacji Przesyłki Operator może obciążyć Użytkownika. Kosztami likwidacji Przesyłki Operator może obciążyć Użytkownika.



## **§ 15. Odpowiedzialność Użytkownika**

1. W stosunku do Operatora Użytkownik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z jego winy (jak również z winy Nadawcy i Adresata) osobom oraz szkody w mieniu, jak również za będące tego następstwem wszelkie koszty:
  - a. podania w zleceniu Nadania dokonywanego w Serwisie Smart Points lub Punkcie Smart Points danych, wskazań i oświadczeń nieodpowiadających stanowi faktycznemu, nieściślych, niedostatecznych lub mylących (np. wpisanych w niewłaściwym polu);
  - b. niezgodnego z Regulaminem stanu Przesyłki, braku lub wadliwości opakowania.
2. Użytkownik zapewnia i oświadcza, że:
  - a. w etykiecie adresowej wypełnianej w Serwisie Smart Points lub w Punkcie Smart Points Przesyłka została właściwie opisana, dane Adresata zostały dokładnie podane, podano prawidłowe numery telefonu komórkowego Nadawcy i Adresata, Przesyłka została oklejona czytelnym wydrukiem oznaczenia;
  - b. rzeczywista wartość Przesyłki (suma ubezpieczenia) zgodnie z Regulaminem nie przewyższa deklarowanej w zleceniu wartości pieniężnej;
  - c. Przesyłka została właściwie opakowana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem oraz umożliwiającą wydanie jej Adresatowi bez ubytku lub uszkodzenia;
  - d. zawartość Przesyłki nie stanowi rzeczy wyłączonych z usług;
  - e. gabaryty Przesyłki nie przekraczają dopuszczalnych gabarytów podanych w Regulaminie;
  - f. zastosowano się do wszystkich obowiązujących przepisów i regulacji w zakresie odprawy celnej, importu, eksportu i innych przepisów oraz oznaczenie (etykieta adresowa) podpisane zostało przez osobę upoważnioną do reprezentowania Nadawcy.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność, zarówno wobec Smart Points jak i wobec osób trzecich za szkody będące wynikiem naruszenia przez niego, Nadawcę lub Adresata postanowień niniejszego Regulaminu oraz powszechnie obowiązującego prawa.
4. Użytkownik zobowiązuje się zwolnić Operatora jako dłużnika z długu, którym stał się w związku ze szkodą wynikłą z jego zaniedbania bądź zaniedbania Nadawcy lub Adresata w stosowaniu prawa, Regulaminu lub innych właściwych regulacji w związku z Przesyłką.

## **§ 16. Odpowiedzialność Operatora**

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewywiązanie się z umowy świadczenia usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
2. Operator, po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a. wskutek siły wyższej;
  - b. wyłącznie z powodu naruszenia przez Użytkownika, Nadawcy lub Adresata przepisów obowiązującego prawa lub Regulaminu;
  - c. wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.
3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń.
4. W sytuacji niewykonania usługi pocztowej Operator zwraca pobraną opłatę pocztową, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu.
5. Operator nie odpowiada za nieterminowe Doręczenie lub zwrot Przesyłki w następujących przypadkach:

- a. Adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę;
  - b. Przesyłka została źle zaadresowana, w szczególności wystąpił błąd w nazwisku Adresata, nazwie firmy Adresata, adresie lub numerze telefonu Adresata lub Nadawcy;
  - c. faktyczna zawartość lub gabaryty Przesyłki nie są zgodne z zawartością deklarowaną przy Nadaniu bądź wynikająca z wymogów Regulaminu lub Regulaminów Przewoźników;
  - d. waga Przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy Nadaniu;
  - e. wystąpił brak, niedostateczność lub wadliwość opakowania Przesyłki, co naraziło na uszkodzenie lub ubytek zawartych w niej rzeczy;
  - f. niedostatecznie lub niedokładnie oznakowano Przesyłkę;
  - g. szczególnej podatności przemieszczanych rzeczy na szkodę, wskutek wad lub ich naturalnych właściwości;
  - h. dokonania nieprawidłowego załadunku, rozmieszczenia rzeczy w Przesyłce lub rozładunku Przesyłki przez Nadawcę albo przez osoby działające na ich rzecz lub w ich imieniu.
6. Smart Points nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Usługi powiązanej przez Przewoźnika. Smart Points nie odpowiada za legalność działalności Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych przewidzianych prawem związanych z prowadzeniem działalności.

## **§ 17. Postępowanie reklamacyjne**

1. W sytuacji niewywiązania się z umowy usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - a. Nadawcy;
  - b. Adresatowi – wyłącznie wtedy, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy Przesyłka zostanie doręczona Adresatowi.
2. Wszelkie roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług muszą być zgłoszone Operatorowi:
  - a. drogą poczty elektronicznej na adres [biuro@smart-points.pl](mailto:biuro@smart-points.pl); albo
  - b. w formie pisemnej na aktualny adres Operatora wskazany w danych rejestrowych.
3. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni licząc od dnia jej prawidłowego wniesienia.
4. W przypadku wystąpienia z reklamacją przez podmiot inny niż uprawniony, powinien on dołączyć dokument potwierdzający uprawnienie do występowania z roszczeniem w imieniu własnym albo odpowiednie pełnomocnictwo.
5. Elementy obligatoryjne reklamacji:
  - a. imię i nazwisko (w przypadku przedsiębiorców - oznaczenie firmy, siedziby) i adres reklamującego;
  - b. odpowiednie dokumenty uzasadniające roszczenie np. oryginał faktury obejmującej oddany do przewozu towar;
  - c. oryginał potwierdzenia Nadania;
  - d. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec Operatora (postanowień niniejszego punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów);
  - e. treść roszczenia wraz z uzasadnieniem;
  - f. podpis reklamującego.
6. Operator może żądać dodatkowych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, z zastrzeżeniem ust. 8 w sytuacji, gdy wymienione wyżej dokumenty okażą się niewystarczające do rozstrzygnięcia reklamacji.
7. W przypadku:
  - a. braku spełnienia warunków formalnych reklamacji,
  - b. wniesienia reklamacji przez osobę nieuprawnioną albo

c. konieczne okaże się przedłożenie dodatkowych dokumentów,

Operator w terminie 21 dni od dnia doręczenia pisma, wezwie reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 14 dni licząc od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem uznania reklamacji za nie wniesioną. Jeżeli reklamacja zostanie poprawiona lub uzupełniona w terminie, o którym mowa powyżej, 30-dniowy termin przewidziany do rozpoznania reklamacji liczy się od dnia jej uzupełnienia.

8. Jako niewniesione uznaje się reklamacje zgłoszone po terminie, nieściśle lub niekompletne, wniesione przez nieuprawnioną osobę bądź uzupełnione po terminie.
9. Operator zawiadamia wnoszącego o rozstrzygnięciu reklamacji wskazując:
  - a. w razie uznania roszczenia - sposób spełnienia roszczenia;
  - b. w razie całkowitego lub częściowego nieuznania roszczenia – podstawę odmowy wraz z uzasadnieniem.
10. Wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego odnośnie usług pocztowych następuje z momentem doręczenia rozstrzygnięcia reklamacji. Wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego stanowi konieczny warunek przy realizacji prawa dochodzenia roszczenia z zawartej umowy o świadczenie usług z Operatorem. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.
11. Użytkownikowi nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec Operatora. Powyższe nie dotyczy praw Użytkowników będących konsumentami.
12. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu do zapłaty należności za dokonane usługi.
13. Operator nie odpowiada za czynności podejmowane przez Adresata, w szczególności za odbiór przez jego osobę kierowanej do niego Przesyłki czy zapłaty kwoty za pobraniem.
14. Osoba, której przysługuje prawo do wniesienia reklamacji akceptuje prowadzenie korespondencji dotyczącej rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną na podany we wniosku reklamacyjnym adres poczty e-mail.

## **§ 18. Polityka prywatności i ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników, Nadawców i Adresatów będących osobami fizycznymi jest Operator.
2. Dane osobowe przetwarzane są przez Operatora zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
3. Dane osobowe przetwarzane są przez Operatora w celu:
  - a. realizacji umowy o świadczenie usług pocztowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b. wypełnienia obowiązku prawnego Operatora (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i ust. 3 RODO);
  - c. marketingu produktów lub usług własnych, (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - d. dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Podanie danych osobowych przez Użytkownika, Nadawcę, Adresata lub odbiorcy Przesyłki jest dobrowolne, jednakże konsekwencją ich niepodania będzie niemożność realizacji umowy o świadczenie usług określonych Regulaminem, w tym właściwe nadania, przemieszczenia i doręczenie Przesyłki lub wykonanie usług dodatkowych (wpłata kwoty „za pobraniem”). Dla uzyskania dostępu do usług może być wymagane podanie następujących danych:

- a. imię;
  - b. nazwisko;
  - c. numer telefonu komórkowego;
  - d. adres;
  - e. numer rachunku bankowego;
  - f. numer NIP.
5. Uzyskanie dostępu do usług świadczonych w ramach Serwisu Smart Points możliwe jest również za pośrednictwem serwisów współpracujących z Serwisem Smart Points. W takim przypadku dane osobowe przetwarzane w celu realizacji umowy o świadczenie usług określonych Regulaminem oraz wypełniania obowiązku prawnego będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:
    - a. posprzedażowej obsługi klientów (np. obsługi reklamacji);
    - b. zabezpieczenia lub dochodzenia roszczeń;
    - c. wypełnienia obowiązku prawnego Operatora (np. wynikającego z Prawa pocztowego, przepisów podatkowych lub rachunkowych).
  6. Operator zapewnia osobom, których dane dotyczą prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Operatora lub wobec przetwarzania w celu marketingu bezpośredniego. Operator może odmówić usunięcia danych osobowych, jeżeli dalsze przetwarzanie tych danych przez Operatora jest dopuszczalne na podstawie przepisów prawa.
  7. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO. Dane osobowe administrowane przez Operatora mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
  8. Dane osobowe administrowane przez Operatora mogą być także przekazywane podmiotom trzecim, wskazanym przez Użytkownika lub Operatora, które współpracują z Operatorem przy realizacji usług na podstawie odrębnych umów, w szczególności: Przewoźnikom, agentom oraz prowadzącym Punkty Smart Points wyłącznie w celach związanych z prawidłowym wykonaniem usług. Podmioty współpracujące są zobowiązane do zachowania staranności w administrowaniu danymi na warunkach określonych w odpowiednich przepisach. Operator na wniosek właściciela danych jest zobowiązany podać wykaz podmiotów, z którymi współpracuje przy realizacji usług, a którym dane są udostępniane.
  9. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować pocztą elektroniczną na adres e-mail: [biuro@smart-points.pl](mailto:biuro@smart-points.pl).

## **§ 19. Przepisy końcowe**

1. Obowiązująca treść Regulaminu i Cennika udostępniana jest w Serwisie Smart Points, a na żądanie jest również przesyłana drogą elektroniczną.
2. Operator w każdym czasie posiada prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Do umów zawartych przed modyfikacją Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w dniu jej zawarcia. Każda aktualizacja Regulaminu zostaje zamieszczona na stronie Serwisu Smart Points. Zmiany wchodzi w życie w terminie określonym w postanowieniu o zmianie, jednak nie krótszym niż 14 dni od momentu publikacji.
3. Spory wynikające z umowy i niniejszego Regulaminu rozstrzygane są w drodze polubownego rozwiązania sporu, a w razie jego niemożności, przez sądy powszechne właściwe według właściwości ogólnej.

4. Nieważne lub bezskuteczne postanowienia Regulaminu nie wywierają wpływu na moc obowiązującą jego pozostałych postanowień.
5. W braku odmiennych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawem właściwym dla całości umowy, której przedmiotem jest świadczenie Usług na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.

**Załączniki:**

1. Pouczenie o odstąpieniu od umowy;
2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu.

## **Załącznik nr 1**

### **Pouczenie o odstąpieniu od umowy**

W ciągu 14 dni od zawarcia umowy możesz od niej odstąpić bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zrezygnować z umowy, poinformuj nas o swojej decyzji, pisząc na adres e-mail: [biuro@smart-points.pl](mailto:biuro@smart-points.pl)

Możesz skorzystać ze wzoru odstąpienia od umowy.

**UWAGA:** Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku, gdy wykonaliśmy w pełni usługę za Twoją wyraźną zgodą.

**Załącznik nr 2**

**Wzór formularza odstąpienia od umowy**

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

Smart Points spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

ul. Świdnicka 12-16,

50-068 Wrocław

Ja.....niniejszym oświadczam o odstąpieniu od umowy świadczenie usług w ramach Serwisu Smart Points.

Data zawarcia umowy to .....