

---

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

---

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa ramowe zasady i warunki świadczenia usług pocztowych przez Operatora na rzecz Klientów.
2. Operatorem 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 100.000,00 złotych.
3. Operator jest wpisany do rejestru operatorów pocztowych pod numerem B-00695.

### § 2. Definicje

Słowa pisane dużą literą w Regulaminie posiadają poniższe znaczenie:

- 1) **Adresat** - podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
- 2) **Aplikacja Smart Points** – oprogramowanie należące do Operatora i prowadzone przez niego, przeznaczone do obsługi Usług pocztowych, dostępne na podstawie odrębnych Umów;
- 3) **Cennik** - dokument określający ceny usług świadczonych przez Operatora na podstawie Regulaminu;
- 4) **Doręczenie** - wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także Osobie odbierającej Przesyłkę, zgodnie z Umową o świadczenie usługi pocztowej;
- 5) **Nadanie** - polecenie Doręczenia Przesyłki zgodnie z Umową o świadczenie usługi pocztowej;
- 6) **Nadawca** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która przekazuje Przesyłkę do Nadania;
- 7) **Klient** - osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług pocztowych. Klientem może być zarówno Nadawca, Przewoźnik, jak i podmiot trzeci, który zawarł z Operatorem Umowę o świadczenie usług pocztowych na rzecz Nadawcy lub Adresata.
- 8) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 9) **Kod PIN** – kod wygenerowany z Aplikacji Smart Points lub przez Klienta, uprawniający do odbioru Przesyłki;
- 10) **Osoba odbierająca Przesyłkę** – inna niż Adresat osoba uprawniona do odbioru Przesyłki;
- 11) **Operator** – Smart Points sp. 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 100.000,00 złotych;
- 12) **Prawo Pocztove** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz wszelkie akty prawne ją zastępujące;

- 13) **Przesyłka** – paczka pocztowa, będąca przesyłką rejestrowaną o wadze do 20 kg i o wymiarze maksymalnym, w którym suma wymiarów (długość, szerokość, wysokość) wynosi nie więcej niż 240 cm, gdzie najdłuższy bok paczki nie może przekraczać 120 cm, a pozostałe nie przekraczają 64 cm, przyjmowana, sortowana, przemieszczana lub Doręczana zgodnie z Prawem pocztowym, bezpośrednio do rąk Adresata lub Osoby odbierającej Przesyłkę;
- 14) **Przewoźnik** - przedsiębiorca świadczący usługi przewozowe bądź pocztowe, inny niż Operator, z którym Klient zawarł umowę;
- 15) **Punkt Smart Points** - punkt, będący agencją pocztową Operatora, z którą Operator ma zawartą umowę;
- 16) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych przez Operatora;
- 17) **Regulamin Przewoźnika** - całość regulacji wydanych przez Przewoźnika, określających zasady świadczenia usług przez Przewoźnika;
- 18) **Serwis Smart Points** - serwis internetowy prowadzony przez Operatora;
- 19) **Umowa lub Umowa o świadczenie usług pocztowych** – umowa o świadczenie usług pocztowych zawarta pomiędzy Operatorem a Klientem;
- 20) **Usługa** – usługa, którą świadczy Operator;
- 21) **Usługa powiązana** - usługa świadczona przez Przewoźnika na rzecz Klienta na podstawie Regulaminu Przewoźnika, której rezultat jest powiązany z Usługą.

### § 3. Zasady ogólne

1. Operator świadczy Usługi pocztowe wyłącznie na rzecz Klientów, z którymi zawarł Umowę oraz w oparciu o Regulamin.
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. Klient ponosi odpowiedzialność za przekazane przez siebie informacje zamiarem realizacji Usług oraz za postępowanie zgodne z niniejszym Regulaminem.
4. 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.
5. Operator, w ramach wykonywania Usług, współdziała odpowiednio z Przewoźnikami i Punktami Smart Points (agencjami pocztowymi).
6. Świadczone przez Operatora Usługi pocztowe nie mają charakteru powszechnego. W związku z tym nie obejmują w szczególności: przekazów pocztowych, przesyłek dla ociemniałych, przesyłek poleconych, przyjmowania i doręczania nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych.
7. Operator nie jest operatorem wyznaczonym i przysługuje mu prawo odmowy świadczenia Usług pocztowych w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

### § 4. Usługi Smart Points

1. Operator świadczy na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku i Umowie, 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 Klient spośród Przewoźników wskazanych przez Operatora. Klient może zlecić Operatorowi dokonanie wyboru Przewoźnika.
4. Operator odmawia zawarcia Umowy o świadczenie usługi pocztowej albo może odstąpić od Umowy w sytuacji:
- a. niespełnienia przez Klienta wymagań dotyczących świadczenia Usług pocztowych określonych w Prawie pocztowym, przepisach wydanych na jego podstawie, jak i w niniejszym Regulaminie, Umowie 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 przez przepisy prawa;
  - d. gdy Usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na terytorium wykraczającym poza teren Rzeczypospolitej Polskiej oraz niewskazanych przez Operatora jako obsługiwane;
  - e. Klient zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora Usługi.
5. 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.
6. W sytuacji odstąpienia od Umowy z przyczyn wyżej wymienionych, Przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy na jego koszt w Punkcie Smart Points, zgodnie z Cennikiem, a Klientowi 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 Klienta, na instrument płatniczy którym zapłacił Klient, gotówką w Punkcie Smart Points lub inny sposób ustalony między Stronami Umowy.
7. 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”).
8. 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 Klienta odszkodowania w związku z Nadaniem przedmiotu nielegalnego w świetle przepisów prawa.
9. 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. Klient 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 Klientem, jednocześnie podejmując uzasadnione w danych okolicznościach działania celem rozpoczęcia lub kontynuowania świadczenia Umowy.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, że przy tak złożonym systemie informatycznym jak System Smart Points możliwe są awarie i błędy techniczne spowodowane kłopotami ze sprzętem bądź oprogramowaniem oraz że aby rozwijać System 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 (sto złotych).
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 Klient 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 Klienta jest wyższa niż 100,00 PLN (sto złotych), Umowa jest zawarta pod warunkiem dokonania przez Klienta dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem.
5. Operator nie świadczy Usług dla Przesyłek o wartości wyższej niż 100,00 PLN (sto złotych), która została nadana bez deklaracji wartości. Świadczenie usług w odniesieniu do Przesyłek, których wartość przekracza kwotę 100,00 PLN (sto złotych), możliwe jest wyłącznie po spełnieniu przez Klienta dodatkowych warunków określonych w ust. 4 powyżej. W przypadku, gdy Klient nie spełni dodatkowych przesłanej i nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej uznaje się, iż rzeczywista i całkowita wartość Przesyłki w żadnym razie nie przekracza kwoty 100,00 PLN (sto złotych).
6. Maksymalna wartość Przesyłki przyjmowanej przez Operatora do Nadania lub Doręczenia wynosi 5.000,00 PLN (pięć tysięcy złotych).

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

1. Nadawca jest zobowiązany do zapakowania Przesyłki w sposób należyte zabezpieczający przewóz jej zawartości w transporcie, umożliwiając 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 mogłoby 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. Nadanie Przesyłki**

1. Warunkiem przyjęcia Przesyłki w Punkcie Smart Points do Nadania jest umieszczenie na Przesyłce etykiety.
2. Z zależności od treści zawartej Umowy, nadanie Przesyłki ma miejsce w wybranym przez Klienta Punkcie Smart Points, Nadawca może także dokonać Nadania u Przewoźnika świadczącego Usługę powiązaną bądź za pośrednictwem Aplikacji Smart Points.
3. Korzystanie z Aplikacji Smart Points możliwe jest przez Klienta, jeżeli wynika to z zawartej Umowy.
4. Do przyjęcia zlecenia Przesyłki niezbędne jest podanie informacji dotyczących Przesyłki określonych Umową, w szczególności:
  - a. numeru Punktu Smart Points, do którego dostarczona ma być Przesyłka;
  - b. rozmiaru lub wagi Przesyłki (gabaryty).
5. Podanie niepełnych bądź nieprawidłowych informacji pociąga za sobą możliwość odstąpienia przez Operatora od zlecenia.
6. Operator może zrezygnować z pobierania części informacji wskazanych w ust. 4, jeśli nie są konieczne do prawidłowego wykonania Usługi i Umowy.

### **§ 10. Etykieta Przesyłki**

1. Oznaczenie w formie etykiety, będącej dowodem Nadania, zostaje automatycznie wygenerowane w ramach Aplikacji Smart Points w momencie prawidłowego złożenia zlecenia Usługi.
2. Oznaczenie w formie etykiety umieszcza się na opakowaniu Przesyłki i przekazuje przedstawicielowi Punktu Smart Points, w którym Przesyłka jest nadawana. Za umieszczenie etykiety na Przesyłce lub przekazanie jej wraz z Przesyłką przedstawicielowi Punktu Smart Points, w którym Przesyłka jest nadawana, odpowiada Klient.

### **§ 11. Doręczenie Przesyłki**

1. Doręczenie Przesyłki Adresatowi ma miejsce w wybranym przez Klienta Punkcie Smart Points. Doręczenie następuje zgodnie z zawartą Umową, w szczególności poprzez podanie przez Adresata lub Osobę odbierającą Przesyłkę Kodu PIN. Doręczenie może nastąpić w innym miejscu niż Punkt Smart Points, jeśli wynika to z Usługi powiązanej.
2. Przesyłka może być także wydana ze skutkiem Doręczenia:
  - a. Adresatowi albo osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z nim - w miejscu uzgodnionym z Adresatem, innym niż wskazane przez Klienta 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 uprawnionej do odbioru przesyłek w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli Adresatem Przesyłki jest dany organ;
  - d. 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;

- e. 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.
3. O ile nie wynika inaczej z treści Umowy lub Usługi powiązanej, termin do odbioru Przesyłki z Punktu Smart Points wynosi 2 dni robocze liczone od dnia zawiadomienia Klienta o przyjęciu Przesyłki w Punkcie Smart Points. Po upływie terminu odbioru, Przesyłka zwracana jest Nadawcy na koszt Klienta.
4. Operator nie wyraża zgody na otwarcie Przesyłki przez Adresata przed potwierdzeniem odbioru.
5. Operator dla potwierdzenia Doręczenia Przesyłki i przed jej wydaniem zastrzega sobie prawo do porównania danych umieszczonych na oznaczeniu Przesyłki (na etykiecie) lub zawartych w Aplikacji Smart Points z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych Adresata lub Osobę odbierającą Przesyłkę.
6. W przypadku Przesyłek za pobraniem, Nadawca będący Klientem 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.
7. Przesyłka, której nie można zwrócić Nadawcy oraz doręczyć Adresatowi z braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna. Wobec tych Przesyłek mają zastosowanie procedury wskazane w art. 32 i 33 Prawa Poczтового.
8. Terminy Doręczenia określone Regulaminem są terminami przewidywanymi, niegwarantowanymi.

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

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

## **§ 13. 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 Klienta, 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 Klienta uiszczenia należnej opłaty lub dokonania dopłaty, stanowiącej różnicę między kwotą należną, a kwotą opłaconą.

5. Klient 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). Klient ponosi koszty Doręczenia Przesyłki Nadanej z nowym oznaczeniem.
7. W przypadku podania przez Klienta nieprawidłowych danych (w szczególności dotyczących wagi bądź gabarytów przesyłki), nie uniemożliwiających wykonania Usługi, Zlecenie zostanie przyjęte, jednakże Klient 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.

#### **§ 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 Klienta, pociąga za sobą możliwość komisyjnego 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 Klientowi, 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 Klienta. Kosztami likwidacji Przesyłki Operator może obciążyć Klienta.



## **§ 15. Odpowiedzialność Klienta**

1. W stosunku do Operatora Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z jego winy (jak również z winy Nadawcy lub Adresata) osobom oraz szkody w mieniu, jak również za będące tego następstwem wszelkie koszty:
  - a. podania w zleceniu Usługi 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. Klient zapewnia i oświadcza, że:
  - a. w zleceniu Usługi Przesyłka została właściwie opisana, w szczególności zgodnie z § 9 ust. 4 Regulaminu, oklejona czytelnym wydrukiem etykiety;
  - 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 umożliwiający wydanie jej do Doręczenia 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. Klient ponosi pełną odpowiedzialność, zarówno wobec Operatora jak i wobec osób trzecich za szkody będące wynikiem naruszenia przez niego, Nadawcę lub Adresata postanowień niniejszego Regulaminu oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
4. Klient 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 Poczтового nie stanowią inaczej.
2. Usługa jest uznana za niewykonaną w sytuacji, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość z winy Operatora zostały całkowicie zniszczone lub utracone. Nedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą w przypadku braku Doręczenia Przesyłki przez Operatora na skutek jej utraty z winy Operatora lub gdy jej niedostępność do Doręczenia z winy Operatora trwała dłużej niż 30 dni od przyjęcia jej w Punkcie Smart Points.
3. Usługa jest uznana za nienależycie wykonaną, w szczególności, gdy:
  - a. doszło jej uszkodzenia lub ubytku z winy Operatora,
  - b. została ona wykonana sprzecznie z Umową lub z przepisami Prawa Poczowego.
4. Operator, po zawarciu Umowy o świadczenie usługi pocztowej, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a. wskutek siły wyższej;
  - b. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;

- c. wyłącznie z powodu naruszenia przez Klienta, Nadawcy lub Adresata przepisów obowiązującego prawa, Regulaminu lub Umowy;
- d. wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.

Operator powołując się na jedną z wskazanych przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia

- 5. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające się z zewnątrz zauważyć Adresat stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej Doręczeniem.
- 6. 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.
- 7. Operator nie odpowiada za ubytek Przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy Nadaniu, jeżeli wykona zleconą Usługę bez śladu naruszenia, chyba że reklamujący udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia Przesyłki przez Operatora w Punkcie Smart Points aż do jej Doręczenia.
- 8. Operator nie odpowiada za utracone korzyści, takie jak, między innymi, utrata zysku, utrata transakcji lub pogorszenie działalności wynikające pośrednio z powodu zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia doręczenia Przesyłki.
- 9. Odpowiedzialność Operatora wobec podmiotów działających na prawach konsumenta z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce jest uregulowana przepisami Prawa Poczтового, z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu. W związku z powyższym, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi konsumentowi przysługuje odszkodowanie, zastrzeżeniem § 7 ust. 5 Regulaminu:
  - a. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - b. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki;
  - c. za opóźnienie w Doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu Doręczenia (jeżeli taki termin został zagwarantowany) - w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

10. Odpowiedzialność Operatora wobec Nadawców lub Adresatów niedziałających na prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu, ograniczona jest zawsze zgodnie z poniższymi zasadami:
  - a. w przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce, w stosunku do której Nadawca nie zadeklarował rzeczywistej wartości, odpowiedzialność Operatora obejmuje szkodę rzeczywistą w Przesyłce, jednak nie wyższą niż 100,00 złotych;
  - b. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki;
  - c. za opóźnienie w Doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu Doręczenia (jeżeli taki termin został zagwarantowany) - w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
11. W sytuacji niewykonania Usługi pocztowej Operator zwraca pobraną opłatę pocztową niezależnie od należnego odszkodowania.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Usługi powiązanej przez Przewoźnika. Operator 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. Reklamację może wnieść Nadawca lub Adresat (jedynie, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Adresatowi) w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług świadczonych przez Operatora.
2. Nadawca lub Adresat mogą dokonać zgłoszenia reklamacji poprzez:
  - a. wniesienie reklamacji w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w każdym Punkcie Smart Points,
  - b. przesyłając reklamację w formie pisemnej na aktualny adres Operatora wskazany w danych rejestrowych,
  - c. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [biuro@smart-points.pl](mailto:biuro@smart-points.pl).
3. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie informacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez reklamującego, w tym w szczególności:
  - a. wezwania do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania ze wskazaniem zakresu uzupełnienia,
  - b. powiadomienia o wniesieniu reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wniesionej nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki lub wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki,
  - c. powiadomienia o wniesieniu reklamacji przez osobę nieuprawnioną,
  - d. odpowiedzi na reklamację, lub
  - e. informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania.
4. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia Nadania Przesyłki.
5. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia osobę, która złożyła reklamację, informując o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

6. Reklamacja zawiera:
  - a. imię i nazwisko reklamującego albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby reklamującego,
  - b. przedmiot reklamacji,
  - c. datę i miejsce nadania Przesyłki,
  - d. dokument potwierdzający nadanie Przesyłki,
  - e. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec Operatora (postanowień niniejszego podpunktu nie stosuje się w stosunku do Adresatów);
  - f. uzasadnienie reklamacji,
  - g. kwotę odszkodowania, jeżeli reklamujący żąda odszkodowania oraz dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania lub adres, na który ma być przesłany przekaz pocztowy,
  - h. podpis reklamującego lub osoby reprezentującej reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie papierowej albo dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz datę sporządzenia reklamacji,
  - i. datę sporządzenia reklamacji,
  - j. wykaz załączonych dokumentów.
7. Operator przyjmujący reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie Przesyłki. Przepis ten stosuje się odpowiednio do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Operator niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.
8. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w § 17 ust. 2, § 17 ust. 6 a – f i h – i Operator, w przypadku, gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że niezuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Terminu, o którym mowa w ust. 8, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
10. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi można wnieść:
  - a. z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki lub Przesyłki z zadeklarowaną wartością:
    - bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony przez Operatora protokół bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata,
    - po przyjęciu Przesyłki, lecz nie później niż w ciągu 7 dni od przyjęcia Przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony przez Operatora protokół bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata,
    - stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki,

- b. z tytułu utraty Przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną Przesyłkę za utraconą,
11. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wniesioną:
- a. później niż po upływie terminów określonych w ustępie 10 powyżej, lub
  - b. wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki,
- pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
12. Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
13. Termin, uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie wysłał odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a. nazwę Operatora,
  - b. powołanie podstawy prawnej,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
  - e. imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Operatora, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,
  - f. pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń:
    - w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
    - w postępowaniu sądowym.
  - g. pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie;
  - h. uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części,
  - i. informację o zatrzymaniu Przesyłki, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
16. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Postanowienia § 17 ust. 3, § 17 ust. 13 zdanie drugie, § 17 ust. 14 lit. a – f i h Regulaminu stosuje się odpowiednio.
17. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym.
18. Pisma Operatora, o których mowa w § 17 ust. 3 przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

19. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji lub na odwołanie od reklamacji w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania skutkuje uznaniem reklamacji.
20. Drogi postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do Usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Operatora albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
21. Roszczenia dochodzone na podstawie Prawa Poczтового przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia Nadania Przesyłki. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

#### **§ 18. Tryb i sposób wypłaty odszkodowania**

1. Odszkodowanie wypłacane jest w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.
2. Odszkodowanie wypłacane jest zgodnie z dyspozycją żądającego odszkodowanie na wskazany przez niego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego.

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

1. Administratorem danych osobowych Klientów, 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 (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 Klienta, Nadawcę, Adresata lub Odbiorcy Przesyłki jest dobrowolne, jednakże konsekwencją ich niepodania może być niemożność realizacji Umowy, w tym właściwe nadanie, przemieszczenie 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 Aplikacji Smart Points możliwe jest również za pośrednictwem serwisów współpracujących z Operatorem.

6. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji Umowy 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 Poczтового, przepisów podatkowych lub rachunkowych).
7. 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.
8. 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.
9. Dane osobowe administrowane przez Operatora mogą być także przekazywane podmiotom trzecim, wskazanym przez Klienta lub Operatora, które współpracują z Operatorem przy realizacji Usług na podstawie odrębnych umów, w szczególności: Przewoźnikom, agentom oraz podmiotom 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.
10. 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).

## **§ 20. Przepisy końcowe**

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu w relacjach między Operatorem a podmiotem działającym na prawach konsumenta, nie uchylają obowiązującym przepisom prawa, których stosowania nie można wyłączyć, a które przyznają konsumentom szerszą ochronę.
2. Obowiązująca treść Regulaminu i Cennika udostępniana jest w Serwisie Smart Points, w Punktach Smart Points, a na żądanie może być również przesłana drogą elektroniczną.
3. 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 oraz w Punktach Smart Points. Zmiany wchodzi w życie w terminie określonym w postanowieniu o zmianie, jednak nie krótszym niż 14 dni od momentu publikacji.
4. 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.
5. W odniesieniu do Usług pocztowych spór cywilnoprawny między Nadawcą albo Adresatem a Operatorem może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej („UKE”). Prezes UKE

- odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.
6. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wnosi się:
    - a. w formie papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy,
    - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków. Wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo w formie papierowej przesyłką rejestrowaną.
  7. Szczegółowy zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa rozdział 5 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z uwzględnieniem art. 95 ust. 1-12 Prawa Poczтового oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa UKE.
  8. W wypadku rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a Regulaminem, decydujące znaczenie ma treść Umowy.
  9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie oraz Regulaminie Przewoźnika, stosuje się odpowiednio przepisy Prawa Poczтового oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
  10. W przypadku, gdy jakkolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub niewykonalne, stwierdzenie takie nie ma wpływu na pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu, z których wszystkie pozostają w mocy.
  11. W sprawach dotyczących funkcjonowania Serwisu Smart Points drogą elektroniczną zastosowanie może mieć regulamin ustanowiony na podstawie art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
  12. W braku odmiennych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawem właściwym dla całości Umowy, jest prawo polskie.

Załączniki:

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



Załącznik nr 1 Pouczenie o odstąpieniu od umowy dla podmiotu działającego na prawach konsumenta

W ciągu 14 dni od zawarcia umowy na odległość 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 przez podmiot działający na prawach konsumenta

(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 przez

Smart Points zawartej na odległość.

Data zawarcia umowy to \_\_\_\_\_.