

**Regulamin świadczenia usług świadczonych drogą elektroniczną  
przez Kurier Serwis sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie  
z dnia 1 lipca 2020 r.**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia pisane wielką literą, niezależnie od liczby, przyjmują poniższe definicje:

- 1) **Regulamin** – niniejszy Regulamin,
- 2) **Regulamin Kuriera** – aktualnie obowiązujący regulamin świadczenia usług Kuriera. Ilekroć w Regulaminie mowa o „właściwym” Regulaminie Kuriera, należy przez to rozumieć Regulamin Kuriera wybranego przez Klienta przy generowaniu Zamówienia,
- 3) **Serwis** – strona internetowa służąca do zamawiania Usług, dostępna pod adresem [www.turbopaka.pl](http://www.turbopaka.pl)
- 4) **Broker** – Kurier Serwis sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa, NIP: 5213696560, REGON: 361519260, KRS: 0000557468, świadcząca Usługi w rozumieniu niniejszego Regulaminu, szczegółowo określona w § 1 ust. 3 Regulaminu,
- 5) **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie u Brokera przy użyciu Serwisu, na wykonanie Usługi w rozumieniu Regulaminu,
- 6) **Strony** – Broker i Klient,
- 7) **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, dokonujący z Brokerem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 8) **Usługa** – odpłatne według cen z Cennika świadczenie, Zamawiane drogą elektroniczną przy użyciu Serwisu, polegające na:
  - a) pośredniczeniu Brokera na rzecz Klienta w zleceniu wskazanych w Cenniku Usług Kurierskich u Kuriera, a także zleceniu wskazanych w Cenniku Usług Dodatkowych, zgodnie z Regulaminem Kuriera,
  - b) innych świadczeniach związanych z wykonaniem świadczeń wskazanych w lit. a) powyżej, opisanych szczegółowo w § 2 Regulaminu oraz Cenniku,
- 9) **Zamówienie** – zlecenie przez Klienta wykonania Usługi lub kilku Usług jednocześnie przez Brokera,
- 10) **Kurier** – Operator pocztowy w rozumieniu ustawy Prawo Pocztove lub przewoźnik w rozumieniu ustawy Prawo Przewozowe oraz ustawy Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.), działający samodzielnie lub z wykorzystaniem podwykonawców oraz inny podmiot świadczący usługi brokerskie dla Przesyłek, przy czym w takim wypadku podmiot ten nie świadczy, lecz zleca Usługi Kurierskie z polecenia Brokera. Ilekroć w Regulaminie mowa o „właściwym” Kurierze, należy przez to rozumieć Kuriera wybranego przez Klienta przy generowaniu Zamówienia,
- 11) **Usługa Kurierska** – usługa w rozumieniu ustawy Prawo Pocztove lub ustawy Prawo Przewozowe świadczona przez Kuriera na podstawie wyżej wymienionych ustaw oraz Regulaminu Kuriera,
- 12) **Przesyłka** – przesyłka pocztowa w rozumieniu ustawy Prawo Pocztove oraz przesyłka towarowa w rozumieniu ustawy Prawo Przewozowe,

- 13) **Usługa Dodatkowa** – inna usługa towarzysząca Usłudze Kurierskiej, świadczona przez Kuriera na podstawie Regulaminu Kuriera, w szczególności usługa ubezpieczenia Przesyłki, usługa pobrania, usługa podjazdu kuriera celem odbioru Przesyłki.
- 14) **Etykieta** – list przewozowy lub oznaczenie Przesyłki, przekazywane Klientowi przez Brokera i umieszczane w sposób trwały i widoczny na Przesyłce przez Klienta, zgodnie z Regulaminem Kuriera,
- 15) **Konto** – udostępniony Klientowi przez Brokera po dokonaniu rejestracji w Serwisie zbiór zasad i uprawnień, poprzez które Klient wprowadza swoje Dane Osobowe i w ramach których zarządza Danymi Osobowymi. Przy użyciu Konta Klient uzyskuje możliwość generowania Zamówień na Usługi za pośrednictwem Serwisu, oraz możliwość opłacenia Usługi,
- 16) **Dane Osobowe** - zgromadzone a) w ramach formularza rejestracyjnego dostępnego pod adresem [www.turbopaka.pl](http://www.turbopaka.pl), b) w toku użytkowania Serwisu oraz c) w czasie tworzenia Zamówień informacje dotyczące Klienta oraz, w przypadku opisanym pod literą „c)” powyżej, adresata (odbiorcy Przesyłki), przetwarzane przez Brokera w celu prawidłowego świadczenia Usługi, następnie przetwarzane przez Kuriera na zasadach określonych w Regulaminie Kuriera. Za wyraźną zgodą Klienta dane Klienta podane w przez formularz rejestracyjny mogą być wykorzystywane przez Brokera także w celach marketingowych,
- 17) **Cennik** – aktualny wykaz cenowo-asortymentowy Usług dostępnych w Serwisie,
- 18) **Wydawanie, Wydanie** – czynność przekazania Przesyłki oznaczonej Etykietą przez Klienta Kurierowi,
- 19) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy w rozumieniu ustawy o dniach wolnych od pracy (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 90 ze zm.),
- 20) **Przerwa Techniczna** – czasowe wyłączenie funkcjonalności Serwisu związane z jego konserwacją, modernizacją, przebudową lub awarią,
- 21) **Siła Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, którego Strony nie mogły przewidzieć i któremu nie mogły zapobiec, uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu Klient lub Broker nie mógł przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności i które nie było efektem błędów lub zaniedbań Klienta lub Brokera dotkniętego jej działaniem, w szczególności kataklizmy, katastrofy naturalne, strajki, stany wyjątkowe, stan wojenny, stan wojny, epidemie,
- 22) **Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe wraz z późniejszymi nowelizacjami,
- 23) **Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe wraz z późniejszymi nowelizacjami.

2. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usługi w ramach Serwisu internetowego [www.turbopaka.pl](http://www.turbopaka.pl).

3. Serwis stanowi własność Brokera, Kurier Serwis sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa, NIP: 5213696560, REGON: 361519260, KRS: 0000557468, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla Sądu Rejonowego dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

4. Do Usług Kurierskich i Usług Dodatkowych zamawianych przy użyciu Serwisu zastosowanie mają aktualne Regulaminy Kurierów dostępne na ich stronach www. Broker zapewnia dostęp za pośrednictwem Serwisu do treści aktualnych Regulaminów Kurierów poprzez umieszczenie w Serwisie odnośników do stron www Kurierów lub plików w formacie doc/pdf zawierających treść aktualnie obowiązujących Regulaminów Kurierów. Wykaz adresów stron www Kurierów, na których

zamieszczone są obowiązujące Regulaminy Kurierów, zawarty jest także w Załączniku nr 1 do Regulaminu. Załącznik nr 1 ma charakter informacyjny, zaś zmiana jego treści nie stanowi zmiany treści niniejszego Regulaminu.

5. W ramach wykonywania Usługi Broker może posługiwać się podwykonawcami, jednakże Broker jest odpowiedzialny za działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania podwykonawcy tak, jakby to były jego własne działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania. Podwykonawcą w rozumieniu niniejszego ustępu nie jest Kurier.

6. Broker przestrzega tajemnicy pocztowej zgodnie z ustawą Prawo Pocztove. Dotyczy to w szczególności danych adresowych zawartych na Przesyłce.

## § 2

### Przedmiot Świadczenia

1. Broker przy użyciu Serwisu świadczy za wynagrodzeniem określonym w Cenniku lub Regulaminie, a przy braku określenia wynagrodzenia – bezpłatnie, następujące Usługi:

- 1) utrzymania Konta Klienta i świadczenia wsparcia technicznego w tym zakresie,
- 2) składania Zamówienia u wybranego przez Klienta Kuriera na wskazane przez Klienta Przesyłki,
- 3) przygotowania dla Klienta Etykiety oraz innych dokumentów niezbędnych do realizacji Usługi,
- 4) zlecenia Kurierowi odbioru Przesyłki z adresu wskazanego przez Klienta,
- 5) podejmowania wszelkich czynności potrzebnych do zabezpieczenia praw Klienta względem Kuriera, przez co należy rozumieć wnoszenie zgłoszenia reklamacyjnego na czynności Kuriera oraz pośredniczenie we wnoszeniu reklamacji na czynności Kuriera przez Klienta, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej i Usługi Dodatkowej przez Kuriera,
- 6) innych świadczeniach określonych w Regulaminie.

2. W ramach świadczonych Usług, Broker, działając we własnym imieniu i na rzecz Klienta zleca Kurierowi wykonanie Usługi Kurierskiej dotyczącej Przesyłki wskazanej przez Klienta. Wybór Kuriera wykonującego Usługę Kurierską dokonywany jest przez Klienta spośród wybranych przez Brokera Kurierów. Broker może czasowo lub całkowicie wyłączyć danego Kuriera ze swojej oferty.

3. Broker oświadcza, że zapewnia świadczenie Usług na podstawie umów o współpracy oraz umów o świadczenie usług zawartych z Kurierami bądź podmiotami świadczącymi usługi brokerskie. Broker nie jest operatorem pocztowym oraz przewoźnikiem w rozumieniu ustaw Prawo pocztowe oraz Prawo przewozowe.

4. Broker informuje, że, zależnie od sposobu obsługi zleceń u danego Kuriera, pole na Etykiecie przeznaczone do wypełnienia danych Nadawcy będzie oznaczone według jednego z poniższych wzorów:

lit.	dane na Etykiecie:
a)	NADAWCA: Kurier Serwis sp. z o.o. ul. Cybernetyki 21 02-677 Warszawa  <i>na rzecz:</i> nazwa i dane adresowe Klienta
b)	NADAWCA: Kurier Serwis sp. z o.o.

	ul. Cybernetyki 21 02-677 Warszawa  UWAGI: Przesyłka nadawana na rzecz: nazwa i dane adresowe Klienta
c)	NADAWCA: nazwa i dane adresowe Klienta,  ZLECENIODAWCA/PŁATNIK: Kurier Serwis sp. z o.o. ul. Cybernetyki 21 02-677 Warszawa.
d)	NADAWCA: dane brokera pośredniczącego w nadaniu u Kuriera  UWAGI: Przesyłka nadawana na rzecz: nazwa i dane adresowe Klienta na zlecenie Kurier Serwis sp. z o.o., ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa.

5. W przypadku braku możliwości zrealizowania Usługi Kurierskiej przez wybranego przez Klienta Kuriera z przyczyn nie leżących po stronie Klienta, Broker zwróci Klientowi opłatę za Usługę, w terminie do 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpił brak możliwości zrealizowania Usługi Kurierskiej.

### § 3 Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązuje się do zapłaty Brokerowi wynagrodzenia za zamówioną Usługę zgodnie z Cennikiem, Regulaminem i na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.

2. Klient zobowiązuje się do:

1) Wydawania Przesyłek Kurierowi we wskazanym w Zamówieniu miejscu. Dowodem takiego Wydania jest podpisane przez Kuriera potwierdzenie nadania Przesyłki, o którym mowa w pkt. 5 poniżej,

2) Wydruku Etykiety i oznaczenia nią Przesyłki,

3) Wydruku wszelkich innych dokumentów przekazanych przez Brokera celem wykonania Usługi, w szczególności potwierdzenia nadania Przesyłki,

4) Zgodnego z właściwym Regulaminem Kuriera zapakowania Przesyłki i jej zabezpieczenia,

5) Uzyskania od Kuriera potwierdzenia nadania Przesyłki zawierającego podpis Kuriera oraz zapisaną przez Kuriera datę i godzinę odbioru Przesyłki. W przypadku, w którym potwierdzenie nadania nie jest generowane i przekazywane Klientowi, Klient zobowiązany jest do wydruku dwóch kopii Etykiety, i oznaczenia jedną kopią Przesyłki zgodnie z pkt. 2 powyżej, oraz uzyskania od Kuriera na drugiej kopii Etykiety jego podpisu oraz zapisanej przez Kuriera daty i godziny odbioru Przesyłki.

6) Wydawania tylko i wyłącznie Przesyłek mieszczących się w zakresie Usług Kurierskich określonych we właściwym Regulaminie Kuriera, z wyłączeniem przesyłek zawierających przedmioty, których przewóz w ruchu lądowym, wodnym lub powietrznym jest zabroniony zgodnie z właściwym Regulaminem Kuriera, oraz ustawą Prawo Przewozowe, a także które nie mogą być przyjmowane, sortowane, przemieszczane i doręczane na podstawie właściwego Regulaminu Kuriera oraz ustawy Prawo Pocztove, w szczególności: tytoniu,

alkoholu, środków odurzających, przedmiotów uzyskanych z czynu niedozwolonego, materiałów wybuchowych, żywych zwierząt, szczątków ludzkich, leków, broni oraz rzeczy mogących spowodować zagrożenie dla pracowników Kuriera. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki naruszenia postanowień niniejszego ustępu, w tym odpowiedzialność karną i karno-skarbową,

7) Właściwego zapakowania (opakowania) Przesyłki zgodnie z Regulaminem Kuriera, przy czym Broker zaleca zapakowanie Przesyłki adekwatnie do jej zawartości, oraz w razie potrzeby, oznaczenie Przesyłki informacjami o właściwości przesyłanej zawartości (np. „Uwaga Szkło”, „Nie przechylać”), celem zminimalizowania ryzyka szkód na Przesyłce powstałych w czasie wykonywania przez Kuriera Usługi Kurierskiej.

8) Powiadomienia adresata o przekazaniu Przesyłki Kurierowi, a także zapewnienia odpowiednich narzędzi, urządzeń lub osób niezbędnych do załadunku lub rozładunku Przesyłki, jeżeli właściwości przesyłki uzasadniają taką konieczność,

9) Poinformowania adresata o konieczności bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera, czytelnie podpisanego przez adresata i przedstawiciela Kuriera, w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki.

10) Prawidłowego wypełniania formularza Zamówień w Serwisie oraz użytkowania Serwisu zgodnie z przeznaczeniem,

11) Nieprzekazywania danych dostępowych do Konta lub udostępnienia Konta osobom trzecim, z wyjątkiem prawidłowo umocowanych przez Klienta osób.

3. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu oraz, w odniesieniu do Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej, właściwego Regulaminu Kuriera, oraz do przestrzegania przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

4. Klient oświadcza, że ma świadomość, iż nawet przy spełnieniu przez Klienta warunków określonych w ust. 2 powyżej, Kurier może zgodnie z Regulaminem Kuriera, lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa:

- 1) odstąpić od Usługi Kurierskiej na każdym etapie jej wykonywania i zwrócić Przesyłkę,
- 2) na każdym etapie świadczenia Usługi Kurierskiej otworzyć Przesyłkę celem zweryfikowania jej zawartości,
- 3) pobrać dodatkową opłatę od Nadawcy określoną w Regulaminie Kuriera, która może być wyegzekwowana przez Kuriera lub Brokera od Klienta.

#### **§ 4**

#### **Rejestracja w Serwisie**

1. Korzystanie z Serwisu wymaga dokonania rejestracji oraz jej potwierdzenia, co równoznaczne jest z założeniem Konta w Serwisie i zawarciem Umowy na odległość z Brokerem.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1 Regulaminu powyżej, zawarta jest na czas nieokreślony.

3. Rejestracja w Serwisie oraz prowadzenie Konta są zawsze bezpłatne.

4. Rejestracja w Serwisie wymaga przejścia procesu rejestracji za pośrednictwem formularza rejestracyjnego zamieszczonego w Serwisie oraz potwierdzenia rejestracji, co następuje poprzez wybór (kliknięcie) wskazanego we wiadomości e-mail przesłanej bezpośrednio po dokonaniu rejestracji odnośnika.

5. W toku rejestracji potencjalny Klient podaje Dane Osobowe i może wyrazić zgodę na przetwarzanie tych danych przez Brokera dla celów marketingowych, przez które należy rozumieć

przesyłanie Klientowi informacji o promocjach, rozwoju Serwisu i innych materiałów o charakterze reklamowych pochodzących od Brokera lub podmiotów trzecich.

6. Klient otrzyma wiadomość potwierdzającą rejestrację na adres e-mail wskazany przez niego w formularzu rejestracyjnym.

7. Warunkiem korzystania z Serwisu oraz Zamawiania Usług jest zapoznanie się z treścią Regulaminu oraz jego akceptacja. Akceptując Regulamin potencjalny Klient wyraża zgodę na jego wszystkie warunki i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

8. Broker udostępnia Klientowi w ramach Konta wszystkie dodatkowe mechanizmy aktualnie dostępne w Serwisie.

9. Wszelkie spostrzeżenia dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania Serwisu a także pozostałe uwagi nie będące reklamacją w rozumieniu § 10 Regulaminu należy przysyłać za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się w Serwisie, lub na adres e-mail: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl)

10. Zakazane jest wprowadzanie przez Klienta do Serwisu:

- 1) treści o charakterze bezprawnym,
- 2) plików, skryptów lub innego oprogramowania mających złośliwy charakter, w szczególności wirusów komputerowych, koni trojańskich,
- 3) plików, skryptów lub innego oprogramowania, których celem jest przechwytywanie danych z Serwisu,
- 4) podejmowanie wszelkich działań prowadzących do zmiany, zablokowania, wyłączenia lub usunięcia Serwisu,
- 5) danych, do których Klient nie ma praw.

11. Klient zobowiązany jest do korzystania z Serwisu zgodnie z zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami.

12. Naruszenie przez Klienta postanowień pkt. 10 oraz 11 powyżej może skutkować usunięciem Konta Klienta przez Brokera.

13. Klient może zarejestrować tylko jedno Konto w Serwisie. Nie jest dopuszczalne tworzenie przez tego samego Klienta wielu Kont z wykorzystaniem tych samych danych (tzw. multikonta). Konsument, który ma zarejestrowane Konto, może zarejestrować jako Klient nie będący Konsumentem drugie Konto z wykorzystaniem danych związanych z działalnością gospodarczą tego Klienta.

## § 5

### **Wymagania techniczne i Przerwa Techniczna**

1. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Klient, są następujące:

- 1) połączenie z siecią Internet,
- 2) urządzenie dostępne (np. komputer PC, tablet) zdolne do obsługi przeglądarek internetowych z pkt. 3 poniżej,
- 3) przeglądarka internetowa:
  - a) Safari w wersjach 9 i wyższych,
  - b) Firefox w wersjach 45 i wyższych,
  - c) Chrome w wersjach 50 i wyższych.

2. Według najlepszej wiedzy Brokera możliwa jest również współpraca z systemem teleinformatycznym za pośrednictwem innych przeglądarek niż wymienionych w ust. 1 powyżej,

jednakże jedynie przeglądarki internetowe wskazane w ust. 1 powyżej objęte są zapewnieniem Brokera w przedmiocie prawidłowego działania Serwisu.

3. W przypadku potrzeby zarządzenia Przerwy Technicznej, w Serwisie lub pod adresem www prowadzącym do Serwisu zostanie zamieszczony z odpowiednim wyprzedzeniem komunikat informacyjny, z oznaczeniem szacowanego czasu ograniczeń w dostępności Serwisu. Wyżej wymieniony komunikat zostanie także przesłany w wiadomości e-mail na adres Klienta powiązany z Serwisem.

## **§ 6**

### **Generowanie Zamówień**

1. Zamówienia przyjmowane są przez Serwis 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów trwania Przerwy Technicznej, oraz z uwzględnieniem ust. 3 poniżej.

2. Zamówienia realizowane są niezwłocznie po ich przyjęciu do realizacji przez Brokera, przy czym:

1) sugerowany dzień odbioru Przesyłki przez Kuriera określa Klient przy generowaniu Zamówienia,

2) odbiór przesyłki przez Kuriera następuje w sugerowanym terminie 3 dni roboczych od dnia określonego w pkt. 1 powyżej. W przypadku braku odbioru Przesyłki przez Kuriera w terminie sugerowanym w Zamówieniu, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie Brokera, celem podjęcia przez Brokera działań interwencyjnych względem Kuriera,

3) określony we właściwym Regulaminie Kuriera termin doręczenia Przesyłki adresatowi liczony jest począwszy od dnia Wydania przesyłki Kurierowi przez Klienta.

3. Zamówienia składane w soboty oraz dni ustawowo wolne od pracy będą przyjmowane do realizacji przez Brokera począwszy od pierwszego dnia roboczego, następującego po dniu ustawowo wolnym od pracy.

4. Konsument przyjmuje do wiadomości, że zlecenie przez niego Zamówienia przed upływem 14 dni od zawarcia umowy w rozumieniu § 4 ust. 1 Regulaminu i po wykonaniu w pełni - za wyraźną zgodą Konsumenta - Usługi przez Brokera, powoduje utratę prawa do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 13 ust. 1 pkt 3 Regulaminu.

5. Po przekazaniu Zamówienia w Serwisie przez Klienta, Broker bezzwłocznie powiadamia Kuriera o konieczności odbioru Przesyłki od Klienta. W przypadku Przerwy Technicznej lub zaistnienia Siły Wyżej, powiadomienie Kuriera nastąpi bezpośrednio po zakończeniu Przerwy Technicznej lub okoliczności uzasadniających wystąpienie Siły Wyżej.

6. W procesie realizacji Zamówienia Klient otrzymuje w postaci elektronicznej Etykiętę przeznaczoną do wydruku i umieszczenia na Przesyłce, oraz może otrzymać inne dokumenty, w zależności od wybranego Kuriera, w szczególności druk potwierdzenia nadania.

7. Dane wprowadzane przez Klienta podczas składania Zamówienia, zawierać muszą rzetelne i zgodne ze stanem faktycznym informacje dotyczące wagi, wymiarów, zawartości, wartości oraz rodzaju opakowania Przesyłki. W przypadku Wydania Przesyłki o wymiarach lub wadze większych, aniżeli wskazane przy składaniu Zamówienia, Broker ma prawo obciążyć Klienta dodatkowymi opłatami w wysokości opłat naliczonych Brokerowi przez Kuriera za nadanie Przesyłki o wymiarach innych, niż zadeklarowane.

8. Przesyłka musi być zapakowana i zabezpieczona w taki sposób, aby uniemożliwić uszkodzenie jej zawartości, jak i innych Przesyłek przewożonych przez Kuriera, a także infrastruktury i pozostałych zasobów Kuriera, zgodnie z treścią właściwego Regulaminu Kuriera oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, w którym w wyniku wadliwego zapakowania i zabezpieczenia Przesyłki przez Klienta Kurier naliczył dodatkowe opłaty przewidziane w

Regulaminie Kuriera, Broker ma prawo obciążyć Klienta dodatkowymi opłatami w wysokości opłat naliczonych Brokerowi przez Kuriera za nadanie Przesyłki, której wadliwe opakowanie naruszyło postanowienia właściwego Regulaminu Kuriera.

9. Przed przyjęciem przez przedstawiciela Kuriera Przesyłki, może on zażądać jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy Przesyłka odpowiada informacjom zawartym na Etykiecie.

10. W przypadku naruszenia ust. 8 powyżej, stwierdzenia niezgodności na podstawie ust. 9 powyżej, oraz w przypadku stwierdzenia, że Przesyłka zawiera wyłączone z zakresu Usług Kurierskich przedmioty, w tym przedmioty, o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 6 Regulaminu, Kurier ma prawo odmówić przyjęcia Przesyłki. W przypadku stwierdzenia niezgodności wskazanych w zdaniu poprzednim, Klient może zostać obciążony opłatą za weryfikację w Cenniku lub Regulaminie Kuriera.

11. W procesie realizacji zamówienia, w ramach Usług Dodatkowych, Klient i/lub adresat Przesyłki może otrzymywać powiadomienia w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail lub/i wiadomości SMS z informacją o stanie realizacji Usługi Kurierskiej przez Kuriera.

12. Klient ma możliwość anulowania Zamówienia, co do którego nie podjęto Wydania Przesyłki, poprzez przesłanie stosownego zawiadomienia na adres e-mail: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl). W przypadku anulowania Zamówienia na warunkach i w sposób określony wyżej, opłata za Usługę nie jest naliczana. Jeżeli Usługa w ramach takiego anulowanego Zamówienia została już wcześniej opłacona w sposób określony w § 8 ust. 2 Regulaminu, kwota zapłaty zwracana jest Klientowi w sposób, w jakim została ona dokonana przez Klienta (w tym na saldo przedpłat w Serwisie). Anulowanie Zamówienia przez Klienta na warunkach i w sposób określony w tym ustępie nie jest możliwe po upływie 90 dni od dnia złożenia Zamówienia w Serwisie.

13. Jeżeli Klient, mimo dokonania anulowania, o którym mowa w ust. 12 powyżej, Wydał Przesyłkę Kurierowi, Broker wycofa tę Przesyłkę zgodnie z ust. 14 poniżej.

14. W przypadku Wydania Przesyłki ale przed jej doręczeniem adresatowi (odbiorcy), Klient może zlecić Usługę wycofania Przesyłki, odpłatną zgodnie z Cennikiem. W przypadku wskazanym w ust. 13 powyżej, Usługa opisana w niniejszym ustępie wykonywana jest przez Brokera bez zlecenia ze strony Klienta, na co Klient wyraża zgodę.

15. Modyfikacja danych Zamówienia odbywa się poprzez anulowanie zamówienia zgodnie z ust. 12 powyżej, a następnie utworzenie przez Klienta nowego Zamówienia, zawierającego zmodyfikowane dane.

## § 7

### **Odbiór, doręczanie oraz zwrot Przesyłek**

1. Odbiory Przesyłek dokonywane są w dni i godziny wskazane w Regulaminie Kuriera, o ile Broker i Klient nie uzgodnili innej godziny odbioru w ramach Zamówienia.

2. Podczas odbioru Przesyłek Klient zobowiązany jest do przekazania Kurierowi Przesyłki oznaczonej wydrukowaną Etykietą wygenerowaną i przesłaną drogą elektroniczną przez Brokera.

3. Kurier może odmówić przyjęcia Przesyłki, której stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo niemających wymaganego opakowania, zgodnie z § 6 ust. 8 Regulaminu. Jeżeli cechy Przesyłki uniemożliwiający wykonanie Usługi Kurierskiej ujawniły się po jej odbiorze od Klienta, Kurier może wstrzymać wykonanie Usługi Kurierskiej i zawiadomić o zaistniałym fakcie Brokera. W takim wypadku Broker wzywa Klienta do niezwłocznego usunięcia stanu uniemożliwiającego nadanie Przesyłki lub wykonanie Usługi Kurierskiej, w szczególności poprzez jej właściwe opakowanie lub zabezpieczenie na własny koszt. Nie zastosowanie się przez Klienta do wezwania może skutkować wypowiedzeniem umowy na podstawie § 13 ust. 1 pkt 2 Regulaminu. W takim wypadku Klient może zostać zobowiązany do odbioru Przesyłki na własny koszt i naprawienia ewentualnej szkody wyrządzonej Kurierowi przez tę Przesyłkę, bądź do pokrycia kosztów odbioru tej Przesyłki i naprawienia ewentualnej szkody przez nią wywołanej, które zostały poniesione przez Brokera.



4. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi Kurierskiej lub Usługi z winy Klienta, Broker uprawniony jest do odesłania Przesyłki Klientowi na jego koszt oraz do żądania wynagrodzenia zgodnego z Cennikiem i Regulaminem, pomniejszonego o ewentualne korzyści z tytułu braku obowiązku wykonania Usługi w całości. Pomniejszenie wynagrodzenia ze zdania poprzedniego nie obejmuje Klientów nie będących Konsumentami.
5. W placówce Kuriera odebrane Przesyłki mogą być weryfikowane na podstawie Regulaminu Kuriera z informacjami podanymi w Zamówieniu. W przypadku stwierdzenia niezgodności rzeczywistych parametrów Przesyłki z zadeklarowanymi w Zamówieniu, w przypadku możliwości doręczenia takiej Przesyłki do Adresata, Klient może zostać zobowiązany do uiszczenia opłaty za dodatkową obsługę, zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Kuriera.
6. W przypadku, w którym z przyczyn leżących po stronie Klienta nie nastąpi Wydanie Przesyłki Kurierowi mimo jego stawienia się pod wskazany w Zamówieniu adres, Klient nie może zlecić ponownego odbioru Przesyłki, zaś opłata za Usługę nie jest zwracana.
7. Doręczanie Przesyłek odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie Kuriera wybranego przez Klienta przy generowaniu Zamówienia, zaś w zakresie nieuregulowanym we właściwym Regulaminie Kuriera, na zasadach określonych w ustawie Prawo Pocztowe oraz ustawie Prawo Przewozowe.
8. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do adresata (zwrot Przesyłki), Przesyłka będzie zwracana do Klienta. Opłata za zwrot Przesyłki określona jest w Cenniku.
9. W przypadku Przesyłek z opcją pobrania gotówki (CoD) przy odbiorze obowiązuje limit kwoty pobrania zależnie od właściwego Regulaminu Kuriera. Informacje o maksymalnej kwocie pobrania u wybranego Kuriera zawarte są w Cenniku.
10. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez adresata, Przesyłka nie jest mu przekazywana, a Broker zachowuje prawo do wynagrodzenia za wykonaną Usługę.
11. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez adresata, w stosunku do niedoręczonej Przesyłki stosuje się wprost zapis ust. 8 Regulaminu powyżej.
12. Pobranie przez Kuriera należności od adresata za doręczoną Przesyłkę odbywa się w gotówce lub za pośrednictwem metod płatności bezgotówkowej. W przypadku odbioru przesyłki w „Paczkomatach” InPost, pobranie należności odbywa się z wykorzystaniem metod płatności bezgotówkowej.
13. Zwrot kwoty pobrania, dokonywany przez Brokera, następuje w terminie wskazanym przez Klienta przy generowaniu Zamówienia, jednak nie dłużej, niż w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania przez Brokera kwoty pobrania od Kuriera. Termin zwrotu kwoty pobrania przez Kuriera do Brokera lub bezpośrednio do Klienta określa Regulamin Kuriera. Zależnie od wskazania Klienta przy generowaniu Zamówienia, zwrot kwoty pobrania odbywa się przelewem na wskazany przez Klienta rachunek bankowy, przy czym za dzień zwrotu na rachunek bankowy Klienta rozumie się dzień obciążenia rachunku bankowego Brokera (dzień zlecenia przez Brokera bankowi przelania kwoty pobrania na rachunek Klienta).
15. W przypadku Przesyłek zwróconych bezpośrednio do Brokera, Broker niezwłocznie po otrzymaniu Przesyłki od Kuriera, skontaktuje się z Klientem celem uzyskania dalszych dyspozycji odnośnie Przesyłki. W przypadku braku przekazania dyspozycji lub braku możliwości uzyskania kontaktu z Klientem, Broker przekaże na adres e-mail Klienta powiązany z Serwisem informację o konieczności wydania dyspozycji względem Przesyłki w terminie 60 dni od otrzymania tej informacji. Przekazanie wiadomości w sposób określony w zdaniu poprzednim stanowi wezwanie w rozumieniu art. 187 kodeksu cywilnego, tym samym po upływie roku od dnia doręczenia powyższego wezwania

Przesyłka staje się własnością Brokera, chyba że przepisy ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych stanowią inaczej.

16. W czasie odbioru lub dostarczenia Przesyłki, Kurier działający na zlecenie Brokera nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami ani innymi zasobami niezbędnymi do odebrania lub dostarczenia Przesyłki, poza przedstawicielem Kuriera dokonującym odbioru lub dostarczenia Przesyłki.

17. Każda Przesyłka wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku (w szczególności podnośniki hydrauliczne, wózki widłowe, wózki paletowe) jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w miejscu wydawania i doręczenia Przesyłki. Broker nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń.

## **§ 8**

### **Płatność i zasady rozliczeń**

1. Za wykonywane danej Usługi Broker pobiera opłatę, której wysokość określa Cennik i Regulamin. Cennik dostępny jest w Serwisie. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu, ale Broker poinformuje Klienta o zmianie Cennika na 14 dni przed wejściem w życie nowego Cennika.

2. Zapłata za Usługi dokonywana jest:

1) „z góry”, za pośrednictwem platformy płatności internetowych której operatorem jest PayPro S.A., Kanclerska 15, 60-327 Poznań, REGON: 3013450680, NIP: 7792369887, KRS: 0000347935,

2) „z góry”, za pośrednictwem konta przedpłaconego, dostępnego w Serwisie, na które Klient może dokonywać przedpłat za pośrednictwem platformy płatności wskazanej w pkt. 1 powyżej.

3. Faktura dostarczana jest Klientowi drogą elektroniczną, na adres e-mail powiązany z Kontem Klienta w Serwisie. Faktura jest widoczna także w Serwisie.

4. Klient wyraża zgodę na wystawienie faktury w formie elektronicznej, o której mowa w art. 106n ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. 2011 Nr 177, poz. 1054 ze zm.). Strony zobowiązują się do stosowania się do wymogów powyższej ustawy i przepisów wykonawczych do niej.

5. W celu zabezpieczenia autentyczności i integralności faktur Broker zobowiązany jest do przesyłania Klientowi faktur wystawionych przez Brokera z tytułu wykonywania Usług z adresu e-mail [powiadomienia@turbopaka.pl](mailto:powiadomienia@turbopaka.pl) na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem Klienta w Serwisie. Klient ma prawo do żądania przesłania ponownie skanu faktury w wersji pliku pdf jeżeli poinformuje, iż nie dotarła do niego taka wersja faktury, ale nie później niż w terminie do 10-go dnia następnego miesiąca po miesiącu, w którym Klient nie otrzymał faktury.

6. W przypadku zapłaty dokonanej na podstawie ust. 2 powyżej, Faktura zostanie wygenerowana automatycznie w dniu złożenia Zamówienia.

7. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji złożonego Zamówienia generowane i udostępniane są Klientowi w formie elektronicznej do wydruku w Serwisie.

8. Rozliczenia transakcji kartą kredytową, kartą płatniczą i e-przelewem prowadzone są za pośrednictwem operatora wskazanego w ust. 2 pkt 1 powyżej.

9. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do adresata (zwrot przesyłki), Przesyłka zwracana będzie do Klienta na zasadach określonych w § 7 ust. 8 Regulaminu. Płatność za zwrot następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis.

10. Zwroty wszelkich ewentualnych nadpłat i innych kwot, w tym także kwot pobrań oraz zwrotów opłat za Usługę dokonywane będą przez Brokera w formie, w jakiej te nadpłaty i inne kwoty Broker uzyskał. Środki przedpłacone zgodnie z ust. 2 pkt. 2 powyżej będą zwracane na wniosek Klienta

skierowany do Brokera na adres e-mail [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl), w terminie 14 dni od dnia otrzymania takiego wniosku.

## § 9

### **Odpowiedzialność Brokera oraz Kuriera**

1. Zgodnie z Regulaminem, Broker odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi. Przez niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi należy rozumieć w szczególności brak przekazania Zamówienia przez Brokera właściwemu Kurierowi, brak przekazania Etykiety Klientowi, brak zlecenia odbioru Przesyłki od Klienta przez Kuriera lub nieprzekazanie reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej zleconej Brokerowi przez Klienta.
2. W sytuacji, w której Przesyłka jest wydawana Kurierowi bezpośrednio przez Brokera, odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki w czasie od jej przyjęcia przez Brokera aż do wydania Kurierowi nie może przewyższać zwykłej wartości Przesyłki, chyba że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Brokera.
3. Przerwa Techniczna nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, jeśli została ogłoszona w sposób określony w § 5 ust. 3 Regulaminu.
4. Siła Wyższa nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w rozumieniu niniejszego Regulaminu, o ile zostanie wykazana przez Stronę, która się na nią powołuje.
5. W zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej odpowiedzialność ponosi właściwy Kurier – usługi te nie są świadczone przez Brokera, zaś do reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej stosuje się § 11 Regulaminu, przy czym Broker nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe rozpatrzenie reklamacji przez Kuriera złożonej w sposób opisany w § 11 Regulaminu. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Brokera za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi.
6. Broker nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta w czasie Rejestracji nieprawdziwych Danych Osobowych.
7. Broker nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia hasła do Serwisu lub udostępniania Konta Serwisu przez Klienta osobom nieuprawnionym.
8. Broker nie ponosi odpowiedzialności za Przesyłki oznaczone innymi niż Etykieta oznaczeniami, to jest etykietą nadawczą lub listem przewozowym, które nie zostały przekazane Klientowi przez Brokera i nie mają związku ze świadczoną przez Brokera Usługą.

## § 10

### **Reklamacja Usługi**

1. Klient może wnieść reklamację Usługi na zasadach i w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie.
2. Klient może wnieść reklamację na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi poprzez wniesienie reklamacji do Brokera. Zgłoszenie reklamacji następuje na adres e-mail: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl) i powinno określać przedmiot reklamacji, numer Zamówienia oraz uzasadnienie reklamacji. W sytuacji, o której mowa w § 9 ust. 2 Regulaminu, Klient, wraz z reklamacją, o której mowa w niniejszym ustępie, na żądanie Brokera przedkłada, celem ułatwienia rozpatrzenia reklamacji, kopię stosownego dokumentu potwierdzającego wartość Przesyłki.
3. Reklamacja, o której mowa w ust. 2 Regulaminu powyżej, będzie rozpatrywana przez Brokera w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia.

## § 11

## Zgłoszenie reklamacyjne Usługi Kurierskiej

1. W związku z § 9 ust. 5 Regulaminu:

a) w sytuacji, w której na Etykiecie w polu oznaczenia „Nadawcy” widnieje Broker, Klient może przekazać Brokerowi zgłoszenie reklamacyjne, w oparciu o które Broker przygotuje nieodpłatnie reklamację (lub odwołanie od odmowy uznania reklamacji przez Kuriera w całości lub w części) Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej, i złoży ją na zasadach i w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie do rozpatrzenia właściwemu Kurierowi a w przypadku braku takiego regulaminu – na zasadach i w trybie przewidzianych w ustawie Prawo Pocztove dla usługi pocztowej, oraz w ustawie Prawo Przewozowe dla usługi przewozu przesyłek towarowych,

b) w sytuacji, w której na Etykiecie w polu oznaczenia „Nadawcy” widnieje Klient, Klient wnosi reklamację (lub odwołanie od odmowy uznania reklamacji przez Kuriera w całości lub w części) Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej bezpośrednio do Kuriera na zasadach określonych we właściwym Regulaminie Kuriera. Klient może, za opłatą określoną w Cenniku i po upoważnieniu Brokera, zlecić Brokerowi obsługę postępowania reklamacyjnego w imieniu Klienta - w takiej sytuacji Broker zapewnia kompleksową obsługę postępowania reklamacyjnego, w tym sporządzenie reklamacji, podjęcie czynności potrzebnych do zabezpieczenia praw Klienta względem Kuriera, obsługę postępowania odwoławczego oraz kompleksowe doradztwo w zakresie dalszych działań prawnych tytułem wyegzekwowania roszczenia.

c) w sytuacji, w której na Etykiecie w polu oznaczenia „Nadawcy” widnieje inny broker, Klient może przekazać Brokerowi zgłoszenie reklamacyjne, które Broker skieruje do innego brokera celem uzyskania kwoty odszkodowania od tego brokera.

2. Broker, w razie niewykonania lub nienależytego Usługi Kurierskiej przez Kuriera, dokona zwrotu w całości uiszczonej przez Klienta opłaty za Usługę, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej oraz Usługi Dodatkowej zostanie uznane przez Kuriera w odpowiedzi na reklamację lub odwołaniu, o których mowa w ust. 1 lit a i b powyżej. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Brokerowi uznania reklamacji przez Kuriera. Ponadto w przypadku uznania przez Kuriera reklamacji lub odwołania złożonych w sposób określony w ust. 1 lit a-b Regulaminu powyżej, Broker dokona zwrotu przyznanego przez Kuriera odszkodowania za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, w tym Przesyłki z zadeklarowaną wartością (które to odszkodowanie, zgodnie z Prawem pocztowym, nie może być wyższe niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy, lub, w stosunku do Przesyłki z zadeklarowaną wartością, nie może być wyższe niż zadeklarowana wartość Przesyłki) w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Brokera kwoty odszkodowania od Kuriera. Broker nie zwraca odszkodowania za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia określonego w Regulaminie Kuriera (którego wysokość nie może przekroczyć dwukrotności opłaty za Usługę Kurierską) oraz nie zwraca opłaty za niewykonaną Usługę Kurierską, stosownie do art. 91 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

3. W przypadku nieuznania reklamacji oraz odwołania w przypadku złożenia ich w sposób określony w ust. 1 lit. a powyżej, Broker gwarantuje Klientowi pełne w wsparcie w zakresie udzielenia informacji o zasadach i sposobie świadczenia Usług oraz Usług Kurierskich, celem dochodzenia przez Klienta swoich praw przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Sądem Powszechnym lub innym organem państwowym. W przypadku wystąpienia przez Klienta z powództwem cywilnym przeciwko Kurierowi, Broker, na żądanie Klienta zgłoszone Brokerowi, zgłosi wniosek o przystąpienie do toczącego się postępowania, jako interwenient uboczny, na podstawie art. 76 i nast. ustawy kodeks postępowania cywilnego.

4. W przypadku nieuznania reklamacji oraz odwołania w przypadku złożenia ich w sposób określony w ust. 1 lit. b i c powyżej, wyłącznie uprawnionym do podjęcia decyzji w przedmiocie dalszego dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Pocztovej, będzie Broker, co nie wyłącza odpowiedzialności Brokera za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi oraz odpowiedzialności Brokera na zasadach ogólnych.

5. Zgłoszenie reklamacyjne składane w sposób określony w ust. 1 powyżej zaleca się zgłaszać bezpośrednio po powzięciu informacji o utracie Przesyłki, zaś w pozostałych przypadkach po upływie 30 dni od dnia nadania Przesyłki. Zgłoszenie potrzeby wniesienia odwołania od odmowy uznania reklamacji w całości lub w części Broker zaleca zgłosić w terminie 5 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację, (z uwagi na prawnie zastrzeżony 14-dniowy termin na złożenie odwołania do Kuriera od odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, liczony od dnia doręczenia odpowiedzi Kuriera na reklamację - odwołanie wniesione po upływie tego 14-dniowego terminu zostanie pozostawione przez Kuriera bez rozpoznania). Broker informuje, że roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo Pocztove przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej, oraz że roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe przedawniają się z upływem roku, zaś roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie przesyłki, dochodzone na podstawie Prawa przewozowego, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przedawniają się z upływem 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki. Naruszenie powyższych terminów może spowodować pozostawienie reklamacji lub odwołania bez rozpoznania, a nawet do wygaśnięcia lub przedawnienia roszczeń odszkodowawczych Klienta. Jeżeli naruszenie powyższych terminów było spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, nie może on podnosić względem Brokera roszczeń z tego tytułu.

6. Zgłoszenie reklamacyjne składane w sposób określony w ust. 1 powyżej powinno spełniać wymogi określone w właściwym Regulaminie Kuriera, ustawie Prawo Pocztove dla usługi pocztowej, oraz w ustawie Prawo Przewozowe dla usługi przewozu przesyłek towarowych, oraz aktów wykonawczych do tych ustaw a szczególności powinno zawierać kopię dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki albo kopię pokwitowania nadania Przesyłki uzyskaną w sposób określony w § 3 ust. 2 pkt. 5 Regulaminu. W odniesieniu do Przesyłek zwracanych Klientowi po bezskutecznej próbie ich doręczenia, które były uszkodzone, Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać także:

- 1) kopię protokołu sporządzonego przez Kuriera bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę Przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki,
- 2) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeśli Kurier tego żąda,
- 3) kopię oświadczenia o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania. Broker informuje, że zgodnie z przepisami ustawy Prawo pocztowe roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił operatorowi pocztowemu roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez operatora pocztowego w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręczeniem adresatowi.
- 4) wszelkie inne dokumenty wymagane przez Kuriera zgodnie z Regulaminem Kuriera, oraz wszelkie dokumenty, o przekazanie których Kurier wystąpił po złożeniu reklamacji ,

7. Zgłoszenia reklamacyjne składane w sposób określony w ust. 1 powyżej będą rozpatrywane przez właściwego Kuriera w terminie 30 dni od dnia przekazania właściwemu Kurierowi reklamacji przez Brokera. Odwołanie od odpowiedzi na reklamację Kurier rozpatruje w terminie 14 dni od dnia przekazania mu tego odwołania przez Brokera.

8. Broker nie obsługuje na zasadach określonych w niniejszym ustępie reklamacji (zgłoszeń reklamacyjnych) składanych na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej przez

adresata (odbiorcę) Przesyłki, chyba że Klient zleci mu taką obsługę stosownie do postanowień ust. 1 lit. b zdanie drugie powyżej (odpłatne zlecenie obsługi postępowania reklamacyjnego).

## § 12

### Dane Osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Broker (dalej także jako „Administrator”). Kontakt z osobą odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych możliwy jest we wskazanej wyżej siedzibie Administratora, jak również pod adresem e-mail: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl).
2. Dane osobowe przekazywane są przez Klienta.
3. Odbiorcami Danych Osobowych jest personel zatrudniony przez Brokera, jego podwykonawcy, dostawcy usług hostingowych, partnerzy biznesowi, przy pomocy których Broker realizuje Usługi, oraz operatorzy pocztowi i przewozowi, przy zawieraniu umów z którymi Broker pośredniczy.
3. Broker przetwarza Dane Osobowe w celu niezbędnym do nawiązania i ukształtowania treści umowy (w postaci Regulaminu) o świadczenie usług drogą elektroniczną wskazanych w Regulaminie, do zmiany, rozwiązania, odstąpienia lub wypowiedzenia tej umowy, do prawidłowej realizacji Usługi, w celu rozpatrywania reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług, do dokonywania rozliczeń z Klientem, w celu rozpatrywania wszelkich zgłoszeń składanych przez Klienta, a także, za zgodą osoby, której dane dotyczą, także dla celów marketingowych.
4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby, której dane dotyczą, składana przy rejestracji w Serwisie, jak również okoliczność, że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy (Regulaminu oraz Zamówienia), której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (Regulaminu oraz Zamówienia). Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu zawarcia i wykonania umowy (założenia konta w Serwisie na podstawie Regulaminu), oraz świadczenia usług określonych w Regulaminie na podstawie Zamówień.
4. Broker przetwarza kategorie Danych Osobowych określone w § 1 ust. 1 pkt. 16 Regulaminu.
5. Broker nie przekazuje danych osobowych do organów międzynarodowych ani państw trzecich (państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego). Dane osobowe mogą być jednak przekazywane do państw trzecich przez operatorów pocztowych lub przewozowych, na potrzeby realizacji umów, przy zawieraniu których Broker pośredniczy na rzecz Klienta, co następuje w szczególności w przypadku, w którym Klient zleca doręczenia przesyłki w państwie trzecim. Zasady przetwarzania danych osobowych przez operatorów pocztowych oraz przewozowych dostępne są na ich stronach internetowych oraz w ich regulaminach, wskazanych w załączniku nr 1 do Regulaminu.
6. Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora:
  - 1) przez czas obowiązywania umowy (tj. utrzymywania konta w Serwisie) – w stosunku do danych osobowych przetwarzanych na potrzeby zawarcia i realizacji tej umowy, a po jej zakończeniu przez okres nie dłuższy, niż okres przedawnienia roszczeń Administratora lub wobec Administratora, wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
  - 2) przez czas realizacji Zamówienia, a po jego zakończeniu przez okres nie dłuższy, niż okres przedawnienia roszczeń Administratora lub wobec Administratora, wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
  - 3) przez czas rozpatrywania i ewentualnej realizacji zgłoszeń i reklamacji, a po ich zakończeniu przez okres nie dłuższy, niż okres przedawnienia roszczeń Administratora lub wobec Administratora, wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
  - 4) w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych, do czasu wyrażenia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych),

- chyba że powszechnie obowiązujące przepisy prawa określają odmienny czas przetwarzania danych osobowych, lub przepisy te nakazują przechowywanie danych osobowych.

7. Osoba, której dane osobowe dotyczą, a które Broker przetwarza jako Administrator tych danych ma prawo do:

- 1) żądania od Administratora dostępu do jej danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- 2) sprzeciwu wobec przetwarzania,
- 3) przenoszenia danych osobowych,
- 4) cofnięcia zgody (jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywa się wyłącznie na podstawie zgody) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- 5) wniesienia skargi do organu nadzorczego (Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

8. Broker w oparciu o dane osobowe podejmuje zautomatyzowane decyzje, w tym profilowanie w zakresie dokonywania analiz i prognoz, mających na celu poprawę jakości świadczonych usług oraz zwiększenia komfortu korzystania z tych usług i użytkowania Serwisu przez osobę, której dane osobowe dotyczą. Powyższe dotyczy także plików cookies, o których informacje dostępne są pod adresem: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl).

9. Uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze, Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku, w tym między innymi:

- 1) stosuje zabezpieczenia fizyczne miejsc przechowywania danych osobowych,
- 2) przeprowadza audyty wewnętrzne swoich struktur,
- 3) nakłada szczegółowe obowiązki na podmioty przetwarzające na podstawie umów powierzenia danych osobowych,
- 4) udziela pełnomocnictw osobom, które mają dostęp do Danych Osobowych, oraz zobowiązuje te osoby do poufności względem tych danych,

10. Broker przetwarza dane osobowe zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów z zakresu ochrony danych osobowych.

## **§ 13**

### **Rozwiązanie umowy**

1. Rozwiązanie umowy, o której mowa w § 4 ust. 1, poza przypadkami określonymi w Regulaminie, następuje w skutek:

- 1) usunięcia Konta przez Klienta,
- 2) usunięcia Konta trybie natychmiastowym przez Brokera w przypadku powtarzającego się naruszania Regulaminu przez Klienta, z zastrzeżeniem, że w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 3 Regulaminu, jeżeli Klient nie dostosuje się do wezwania, Brokerowi przysługuje prawo do usunięcia Konta w trybie natychmiastowym,

3) odstąpienia od umowy przez Konsumenta w terminie 14 dni od jej zawarcia, jeżeli Konsument złoży w tym terminie oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na adres e-mail Brokera: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl), prześle je na adres wskazany § 1 ust. 1 pkt 4 Regulaminu lub w inny prawnie dopuszczalny sposób przekaże oświadczenie Brokerowi, przy czym odstąpienie w tym trybie może nastąpić także przez zlecenie usunięcia Konta. Otrzymanie odstąpienia zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Brokera w wiadomości przesłanej na adres e-mail Konsumenta powiązany z jego Kontem w Serwisie. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. Pouczenie o odstąpieniu od umowy na zasadach określonych w niniejszym punkcie stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

2. Do zachowania terminu wskazanego w ust. 1 pkt 3 powyżej wystarczy wysłanie oświadczenia od odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu.

3. Prawo odstąpienia od umowy na podstawie ust. 1 pkt 3 powyżej nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli Broker wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Brokera utraci prawo odstąpienia od umowy, zgodnie z § 6 ust. 4 Regulaminu.

4. W przypadku rozwiązania umowy stosuje się § 8 ust. 10 Regulaminu, z zastrzeżeniem, że w stosunku do Konsumenta wypłata środków nie wymaga odrębnego wniosku Konsumenta skierowanego do brokera i nastąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Brokera informacji o odstąpieniu przez Konsumenta od Umowy na podstawie ust. 1 pkt. 3 powyżej.

## **§ 14**

### **Postanowienia końcowe**

1. Broker oraz Klient związani są treścią Regulaminu Kuriera obowiązującymi w dniu złożenia Zamówienia. Klient oraz Broker związani są treścią Regulaminu obowiązującego w dniu potwierdzenia rejestracji (utworzenia Konta) przez Klienta. W sytuacji, o której mowa w ust. 3 Regulaminu poniżej, nowy Regulamin jest wiążący od dnia następnego po dniu poinformowania Klientów przez Brokera o zmianie Regulaminu.

2. Aktualny Regulamin oraz wersje regulaminów obowiązujące uprzednio są powszechnie dostępne w Serwisie. Klient lub każdy inny użytkownik sieci WWW może pobrać na urządzenie obsługujące tę sieć treść Regulaminu w postaci pliku w formacie pdf.

3. Broker informuje Klientów o zmianie Regulaminu w formie elektronicznej, za pośrednictwem Serwisu oraz na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem w Serwisie. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zmianie regulaminu Klient nie złoży oświadczenia o natychmiastowym wypowiedzeniu umowy, lub w tym czasie nie usunie Konta, uważa się, że zmiany zostały przez niego zaakceptowane. Wypowiedzenie umowy następuje poprzez zawiadomienie Brokera o wypowiedzeniu umowy, na podany w powiadomieniu adres e-mail lub usunięcie Konta w Serwisie. Otrzymanie wypowiedzenia (zlecenie usunięcia Konta) zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Brokera w wiadomości zwrotnej przesłanej na adres e-mail Klienta, z którego Broker otrzymał treść wypowiedzenia.

4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy Kodeks Cywilny.

5. Wykaz załączników do Regulaminu:

- 1) Załącznik nr 1 - Wykaz adresów stron www Kurierów, na których zamieszczone są obowiązujące Regulaminy Kurierów,
- 2) Załącznik nr 2 - Wzór formularza odstąpienia od umowy dla konsumenta,
- 3) Załącznik nr 3 - Pouczenie o odstąpieniu od umowy dla konsumenta.



6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2020 r.

**Wykaz adresów stron www Kurierów, na których zamieszczone są obowiązujące Regulaminy Kurierów**

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług brokerskich

**Wzór formularza odstąpienia od umowy  
dla konsumenta (wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta  
(t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm)).**

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

Kurier Serwis sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,  
adres:

Nr telefonu: 509 986 683

Adres e-mail: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl)

- Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną z Usługodawcą.

- Data zawarcia umowy:

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

- Adres konsumenta(-ów):

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

- Data:

(\*) Niepotrzebne skreślić.

**Pouczenie o odstąpieniu od umowy  
dla konsumenta (wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do Ustawy o prawach konsumenta  
(t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm)).**

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 Kurier Serwis sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, nr telefonu: 509 986 683 adres e-mail: [biznes@turbopaka.pl](mailto:biznes@turbopaka.pl) 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 stanowiącego Załącznik nr 3 do Regulaminu świadczenia usług przez Kurier Serwis sp. z o.o. , jednak nie jest to obowiązkowe.

Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [www.turbopaka.pl](http://www.turbopaka.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.