

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG, W TYM USŁUG POCZTOWYCH PRZEZ POINTPACK S.A.

## Spis treści:

1.	Definicje.....	1
2.	Postanowienia ogólne .....	2
3.	Katalog usług świadczonych przez Pointpack .....	3
4.	Zakres usług kurierskich Pointpack .....	3
5.	Szczególne postanowienia dotyczące usługi powierzenia przesyłki do nadania .....	4
6.	Szczególne postanowienia dotyczące Usługi Operatora Współpracującego .....	4
7.	Szczególne postanowienia dotyczące Usługi przechowania.....	4
8.	Zawieszenie wykonywania usług.....	5
9.	Rzeczy wyłączone z usług Pointpack .....	5
10.	Wartość przesyłki i ubezpieczenie.....	6
11.	Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki .....	6
12.	Rejestracja i logowanie w Serwisie Pointpack .....	7
13.	Formularz nadania przesyłki.....	7
14.	Oplaty za usługi świadczone przez Pointpack .....	8
15.	Oznaczenie (etykieta adresowa) .....	8
16.	Anulowanie zlecenia nadania i zmiana zlecenia.....	9
17.	Odbiór przesyłki.....	9
18.	Przesyłka niepodjęta i przesyłka niedoręczalna .....	10
19.	Prawo zastawu i likwidacja przesyłki.....	10
20.	Przesyłka uszkodzona .....	10
21.	Odpowiedzialność nadawcy.....	11
22.	Odpowiedzialność Pointpack .....	11
23.	Postępowanie reklamacyjne.....	12
24.	Polityka prywatności i ochrona danych osobowych .....	13
25.	Postanowienia końcowe .....	13

*1. Definicje*

1. adresat - podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
2. agent pocztowy - przedsiębiorca pośredniczący na rzecz Pointpack w zawieraniu z nadawcami umów o świadczenie usług pocztowych lub zawierający je w imieniu Pointpack;
3. automat – zautomatyzowane urządzenie służące do umieszczania przesyłek, za pomocą którego odbywa się ich nadawanie lub doręczenie;
4. cennik - dokument, który przyporządkowuje wagę i gabaryty przesyłek do odpowiedniej kategorii cenowej należnej za usługi świadczone przez Pointpack oraz określający przewidywane terminy, w jakich te usługi mogą zostać zrealizowane;
5. dni robocze - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
6. doręczenie - wydanie przesyłki adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie odbierającej przesyłkę zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
7. operator wyznaczony – operator pocztowy wyznaczony do świadczenia usług powszechnych zgodnie z Prawem pocztowym;
8. Kodeks cywilny - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
9. konto - prowadzone dla użytkownika przez Pointpack pod unikalną nazwą (login) konto internetowe, będące zbiorem zasobów, w którym są gromadzone dane użytkownika oraz informacje o jego działaniach w ramach Serwisu Pointpack;
10. kurier – podmiot prowadzący działalność kurierską w zakresie przemieszczania (przewozu) i doręczania przesyłek niezależnie od miejsca przeznaczenia działający na zlecenie operatora współpracującego lub Pointpack jako podwykonawca;
11. nadanie - polecenie doręczenia przesyłki zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
12. nadanie na poste restante – polecenie doręczenia przesyłki w placówce pocztowej, wskazanej przez nadawcę jako miejsce doręczenia;
13. nadawca – podmiot, który zawarł z Pointpack umowę o świadczenie usługi pocztowej lub Pointpack w przypadku zlecenia przez wysyłającego nadania przesyłki u operatora wyznaczonego;
14. operator współpracujący – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych, z którym Pointpack współpracuje w wykonywaniu usług określonych w niniejszym Regulaminie;
15. operator wyznaczony – Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie pod adresem rejestrowym Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000334972;
16. osoba odbierająca przesyłkę – adresat lub inna osoba, która oświadcza, że jest upoważniona do odbioru przesyłki w imieniu adresata i przedkłada pisemne pełnomocnictwo lub posiada prawidłowy kod odbioru przesyłki;
17. Pointpack - Pointpack Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 01-225 Warszawa, ul. Józefa Bema 60a, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000418228, o numerze identyfikacji podatkowej 5291799498, numerze identyfikacyjnym REGON 146090990, o kapitale zakładowym 111 887,30

- PLN (sto jedenaście tysięcy osiemset osiemdziesiąt siedem złotych i trzydzieści groszy) w całości wniesionym, wpisana do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00488;
18. potwierdzenie odbioru – dowód odbioru przesyłki z podpisem adresata lub osoby upoważnionej do odbioru, w formie papierowej lub elektronicznej w postaci poprawnie zweryfikowanego kodu odbioru;
  19. Prawo pocztowe – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2012, poz. 1529);
  20. Prawo przewozowe – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2017, poz. 1983);
  21. protokół szkody – dokument stwierdzający utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe w czasie wykonywania usługi pocztowej;
  22. przesyłka – przesyłka kurierska w rozumieniu Prawa pocztowego lub przesyłka w rozumieniu Prawa przewozowego do wagi rzeczywistej 31,5 kg;
  23. przesyłka za pobraniem – przesyłka, dla której warunkiem wydania jej adresatowi jest uiszczenie przez adresata określonej przez nadawcę podczas nadania kwoty pieniężnej;
  24. Punkt Pointpack – stanowiąca placówkę pocztową jednostka organizacyjna Pointpack lub agenta pocztowego Pointpack, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub która doręcza adresatom przesyłki,;
  25. Regulamin Pointpack – niniejszy regulamin świadczenia usług, w tym usług pocztowych przez Pointpack;
  26. regulamin operatora wyznaczonego – całość regulacji wydanych przez operatora wyznaczonego oraz wskazanych w Serwisie Pointpack, określających zasady świadczenia usług pocztowych we współpracy z Pointpack;
  27. regulamin operatora współpracującego - całość regulacji wydanych przez operatora współpracującego innego niż operator wyznaczony, określających zasady świadczenia usług kurierskich przez tego operatora.
  28. regulamin przyjmowania kwot pobrania – całość regulacji wydawanych przez podmiot świadczący usługę pośrednictwa w zakresie przyjmowania i przekazywania przyjętych płatności do Banku.
  29. Serwis Pointpack - prowadzony przez Pointpack serwis internetowy, utrzymywany w domenie www.pointpack.pl, dostępny również w ramach innych serwisów internetowych prowadzonych przez agentów pocztowych lub innych przedsiębiorców współpracujących z Pointpack na podstawie odrębnych umów, przy użyciu którego użytkownik może zlecić i opłacić wykonanie usługi Pointpack;
  30. sieć Pointpack - oznacza wszystkie Punkty Pointpack na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
  31. usługi kurierskie – usługi pocztowe polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu wyłącznie przesyłek kurierskich na podstawie Prawa pocztowego lub usługi przewozowe w rozumieniu Prawa przewozowego w zakresie przesyłek do wagi rzeczywistej 31,5 kg;
  32. usługi Operatora Współpracującego – usługi kurierskie realizowane przez operatora współpracującego na podstawie regulaminu operatora współpracującego;
  33. użytkownik - osoba użytkującą Serwis Pointpack zgodnie z jego regulaminem i po uprzednim zarejestrowaniu się i utworzeniu konta internetowego, bądź która w inny uprawniony sposób uzyskała dostęp do Serwisu Pointpack;
  34. waga rzeczywista - całkowita waga przesyłki wraz z opakowaniem;
  35. wysyłający – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która zawarła z Pointpack umowę o świadczenie usługi pocztowej, zleciła Pointpack nadanie przesyłki u operatora wyznaczonego lub zleciła usługę kurierską u operatora współpracującego;
  36. zawiadomienie SMS/e-mail/aplikacji mobilnej – zawiadomienie adresata o gotowości przesyłki do odbioru z Punktu Pointpack lub zawiadomienie nadawcy o konieczności odbioru przesyłki z Punktu Pointpack nadanej w tym Punkcie Pointpack z powodu odmowy jej przyjęcia przez kuriera działającego w imieniu operatora współpracującego, wysłane w formie informacji SMS/e-mail/aplikacji mobilnej zawierającej unikalny kod uprawniający do odbioru przesyłki.

## 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług kurierskich przez Pointpack oraz warunki korzystania z Serwisu Pointpack.
2. Pointpack świadczy usługi pocztowe mające charakter usług kurierskich polegające na przyjmowaniu sortowaniu, doręczaniu przesyłek kurierskich na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych. Pointpack nie jest operatorem wyznaczonym ani operatorem publicznym, w związku z czym zastrzega sobie prawo odmowy wykonania usług pocztowych innych, niż uregulowane w niniejszym Regulaminie. W zakresie przesyłek przekraczających wagę 20 kg, a nie cięższych niż 31,5 kg Pointpack świadczy usługi kurierskie na podstawie umowy przewozu.
3. Przemieszczanie (przewóz) przesyłek dokonywany jest we współpracy z operatorami współpracującymi lub kurierami jako podwykonawcami Pointpack.
4. Pointpack oświadcza, że jest wpisany do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. W celu zagwarantowania wykonania usług na warunkach określonych w Regulaminie Pointpack współpracuje z operatorami współpracującymi, w tym operatorem wyznaczonym, jak też z kurierami oraz agentami pocztowymi.
6. Nadawca (wysyłający) zobowiązuje się do zapoznania z brzmieniem odpowiedniego, wskazanego przez Pointpack przy zawarciu umowy o świadczenie usług kurierskich, Regulaminu Pointpack lub operatora współpracującego oraz ich akceptacji przed skorzystaniem z usług kurierskich.
7. Użytkownik odpowiada za prawidłowość przekazanych Pointpack w Serwisie Pointpack lub operatorowi współpracującemu w celu wykonania usługi kurierskiej danych teleadresowych oraz za podejmowane czynności zgodnie z niniejszym Regulaminem i odpowiednim regulaminem operatora współpracującego.
8. Do zlecenia usług kurierskich są uprawnione wyłącznie osoby pełnoletnie posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
9. Za osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej mogą działać wobec Pointpack jedynie osoby umocowane zgodnie z prawem.
10. Pointpack nie świadczy usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. W szczególności nie jest przekazem pieniężnym w rozumieniu cytowanej ustawy usługa doręczenia za pobraniem. Stanowi ona wykonanie usługi pocztowej w imieniu i na rzecz nadawcy przesyłki, skutkującej zawarciem odrębnej umowy między nadawcą, a odbiorcą, której przedmiotem jest polecenie doręczenia pierwotnemu nadawcy określonej kwoty pieniężnej.

### 3. Katalog usług świadczonych przez Pointpack

1. Pointpack świadczy na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej zarobkowe Usługi kurierskie polegające na:
  - a. przyjmowaniu Przesyłek w Punktach Pointpack ich przemieszczaniu, sortowaniu i doręczaniu;
  - b. przyjmowaniu Przesyłek w Punktach Pointpack do dalszego ich przemieszczenia i doręczenia przez operatora współpracującego,
  - c. doręczaniu przesyłek w Punktach Pointpack,
  - d. przyjmowaniu Przesyłek od wysyłających, a następnie ich nadawaniu u operatora wyznaczonego na rachunek wysyłającego, lecz w imieniu własnym Pointpack (powierzenie przesyłki do nadania),
  - e. zamawianiu poprzez Serwis Pointpack usług kurierskich operatorów współpracujących na podstawie regulaminu operatora współpracującego lub ich dalsze wykonywanie (Usługa Operatora Współpracującego).
2. Świadczenie usług przez Pointpack odbywa się na podstawie:
  - a. umowy o świadczenie usługi pocztowej zawartej pomiędzy nadawcą a Pointpack, w tym zawartej w Punkcie Pointpack,
  - b. zlecenia nadania przesyłki przez Pointpack u operatora wyznaczonego, na rachunek wysyłającego (powierzenie przesyłki do nadania),
  - c. pośredniczenia w zawarciu umowy o świadczenie Usługi kurierskiej u Operatora Współpracującego,
  - d. umowy o współpracę z operatorem współpracującym w przedmiocie dalszego wykonania usługi kurierskiej.
11. Za moment zawarcia umowy uznaje się:
  - a. moment wykupienia i/lub zlecenia w Serwisie Pointpack nadania, powierzenia przesyłki do nadania, zwrotu lub odbioru przesyłki przez adresata w Punkcie Pointpack;
  - b. moment wykupienia i/lub zlecenia w Punkcie Pointpack nadania, powierzenia przesyłki do nadania, zwrotu lub odbioru przesyłki lub przyjęcie przez Pointpack lub agenta pocztowego przesyłki pocztowej do przemieszczenia i doręczenia lub nadania u operatora wyznaczonego.
12. Jeśli wysyłający potwierdził zapoznanie się z treścią Regulaminu oraz zlecił usługę Pointpack wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu oraz odpowiedniego regulaminu operatora współpracującego stają się wiążące dla obu stron, chyba, że postanowienia odrębnej umowy zawartej pomiędzy stronami stanowią inaczej.
13. Zlecenia usługi pocztowej poprzez Serwis Pointpack można wysłać 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Użytkownik może zlecić nadanie przesyłki, a adresat odebrać przesyłkę w Punkcie Pointpack w godzinach otwarcia danego Punktu lub bezpośrednio pod wskazanym w zleceniu adresie w godzinach pracy kuriera (w przypadku Usługi Operatora Współpracującego).
14. O przyjęciu usługi do realizacji użytkownik zostanie powiadomiony przez Pointpack wiadomością e-mail wysłaną na adres poczty elektronicznej użytkownika lub poprzez sms przesłany na wskazany przez użytkownika numer telefonu lub poprzez aplikacje mobilne zintegrowane z Serwisem Pointpack.
15. Wraz z powiadomieniem o przyjęciu usługi do wykonania zostaje przekazane użytkownikowi oznaczenie przesyłki (etykieta adresowa) i/lub kod nadania. Użytkownik korzystając z usług zobowiązany jest posługiwać się etykietą adresową i/lub kodem nadania przekazanymi przez Pointpack i w sposób trwały widocznymi na przesyłce.

### 4. Zakres usług kurierskich Pointpack

1. W zakres świadczonych przez Pointpack usług kurierskich wchodzi:
    - a. Przyjęcie w Punkcie Pointpack, opłaconej uprzednio w Serwisie Pointpack lub w Punkcie Pointpack, przesyłki, jej przemieszczenie i doręczenie;
    - b. przyjęcie w Punkcie Pointpack do przemieszczenia i doręczenia przesyłki z dodatkowym jej ubezpieczeniem do kwoty 5 000,00 zł (pięć tysięcy złotych), w takim przypadku nadawca odpowiednio za pośrednictwem Serwisu Pointpack lub w punkcie Pointpack dokonuje opłaty za dodatkowe ubezpieczenie przesyłki;
    - c. przyjęcie przesyłki w Punkcie Pointpack do jej doręczenia w tym samym Punkcie (Usługa przechowania);
    - d. doręczenie w Punkcie Pointpack przesyłki powierzonej do dalszego wykonania usługi kurierskiej przez operatora współpracującego (wykonanie Usługi Operatora Współpracującego);
    - e. doręczenie przesyłki za pobraniem, polegające na zleceniu przez nadawcę pobrania przez Pointpack od odbiorcy określonej kwoty pieniężnej za przesyłkę przy jej doręczeniu i warunkujące jej wydanie, a następnie doręczenie tej kwoty nadawcy. W takim przypadku odbiór przesyłki może nastąpić w Punkcie Pointpack lub w innym miejscu wskazanym przez nadawcę;
    - f. odbiór przesyłki awizowanej. Adresat nieobecny podczas próby doręczenia przesyłki może odebrać przesyłkę w jednym z Punktów Pointpack, uzgodnionym w porozumieniu z operatorem współpracującym lub Pointpack.
- Z usług pocztowych świadczonych przez Point Pack wyłączone są usługi pocztowe polegające na :
- a. przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek dla ociemniałych.
2. Wszystkie przesyłki przyjmowane przez Pointpack są przesyłkami rejestrowanymi, tj. przesyłkami przyjętymi za pokwitowaniem przyjęcia i doręczanymi za pokwitowaniem odbioru w formie pisemnej lub elektronicznej w postaci poprawnie zweryfikowanego kodu odbioru.
  3. Pointpack zapewnia, na warunkach określonych w §10 ust. 5 Regulaminu możliwość nadania przesyłki z zadeklarowaną wartością (sumą ubezpieczenia). Przesyłka taka oznacza przesyłkę rejestrowaną, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie Pointpack ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki (sumy ubezpieczenia) podanej przez nadawcę. Maksymalna wartość przesyłki przyjmowanej przez Pointpack wynosi 5 000,00 zł (pięć tysięcy złotych).
  4. Pointpack odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi kurierskiej albo może odstąpić od umowy, jeżeli:
    - a. nie są spełnione wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w Prawie pocztowym, w przepisach wydanych na jego podstawie, a także w niniejszym Regulaminie, regulaminie operatora współpracującego,
    - b. zawartość lub opakowanie przesyłki pocztowej naraża osoby trzecie lub Pointpack na szkodę,
    - c. na opakowaniu przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo,
    - d. usługa kurierska miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze wykraczającym poza teren Rzeczypospolitej Polskiej i na terenie oraz obszarze państw nią nieobjętych zgodnie z niniejszym Regulaminem lub regulaminem operatora wyznaczonego,
    - e. przyjmowanie lub przemieszczenie przesyłki pocztowej jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

5. Pointpack może ponadto odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi kurierskiej lub od niej odstąpić, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w niniejszym Regulaminie lub regulaminie operatora współpracującego.
6. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn wskazanych w ust. 5 i 6 przyjętą przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt, zgodnie z cennikiem oraz dokonuje się zwrotu opłaty za usługę pocztową, na warunkach określonych w ust. 8 i 9.
7. Zwrot opłaty za usługę następuje w terminie 30 dni od dnia odstąpienia od umowy na rachunek bankowy wskazany przez nadawcę, a w przypadku niewskazania takiego rachunku zwrot opłaty następuje gotówką w siedzibie Pointpack.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 nadawca jest informowany o możliwości odbioru przesyłki w terminie do 7 dni od dnia wysłania zawiadomienia SMS/e-mail/aplikacji mobilnej. Zwrot przesyłki nadawcy w Punkcie Pointpack będącym Punktem, w którym nadano przesyłkę jest bezpłatny. Jeśli nadawca nie odbierze przesyłki z Punktu Pointpack w terminie do 7 dni od dnia wysłania zawiadomienia SMS/e-mail/aplikacji mobilnej, przesyłka jest zwracana nadawcy na jego adres zwrotny na jego koszt lub przesyłana jest do magazynu przesyłek niedoręczalnych Pointpack.

#### *5. Szczególne postanowienia dotyczące usługi powierzenia przesyłki do nadania*

1. Wysyłający może zlecić Pointpack poprzez Serwis Pointpack lub bezpośrednio w Punkcie Pointpack nadanie przez Pointpack przesyłki u operatora wyznaczonego (powierzenie przesyłki do nadania).
2. W przypadku powierzenia przesyłki do nadania nadawcą w stosunku do operatora wyznaczonego staje się Pointpack, który działa na rachunek wysyłającego, lecz w imieniu własnym.
3. Wysyłający jest obowiązany wskazać Pointpack wszelkie dane wymagane w formularzu nadania w Serwisie Pointpack lub bezpośrednio w Punkcie Pointpack, które Pointpack przekaże jako nadawca operatorowi wyznaczonemu.
4. Moment powierzenia przesyłki do nadania (przyjęcia przesyłki przez Pointpack) nie jest tożsamy z momentem jej nadania u operatora wyznaczonego.
5. Pokwitowanie powierzenia przesyłki w Punkcie Pointpack nie jest równoznaczne z potwierdzeniem jej nadania u operatora wyznaczonego. Pointpack i/lub operator wyznaczony jest zobowiązany poinformować wysyłającego o potwierdzeniu nadania przesyłki przez operatora wyznaczonego poprzez sms/e-mail/aplikacje mobilną/status śledzenia dostępny w Serwisie Pointpack.
6. Pointpack odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, które nastąpiły wyłącznie w czasie od powierzenia przesyłki przez wysyłającego w Punkcie Pointpack do momentu jej przyjęcia przez operatora wyznaczonego, a w przypadku braku możliwości jej nadania lub w przypadku zwrotu przesyłki do Punktu Pointpack przez operatora wyznaczonego z powodu braku możliwości doręczenia lub wydania przesyłki adresatowi – do momentu jej zwrotu do wysyłającego. W pozostałych przypadkach odpowiedzialność ponosi operator wyznaczony.
7. W wykonaniu uregulowanej w niniejszym paragrafie usługi powierzenia do nadania do warunków świadczenia i zasad wykonywania usługi stosuje się pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu odpowiednio. Jeśli Regulamin używa określenia „nadawca”, odpowiednie postanowienia stosuje się, z uwzględnieniem niniejszego paragrafu, do wysyłającego.
8. Zasady wykonywania usług pocztowych przez operatora wyznaczonego po nadaniu przesyłki przez Pointpack w ramach wykonania usługi powierzenia przesyłki do nadania określone są w regulaminie operatora wyznaczonego.

#### *6. Szczególne postanowienia dotyczące Usługi Operatora Współpracującego*

1. Usługa zamówienia usługi kurierskiej u operatora współpracującego ogranicza się ze strony Pointpack do elektronicznego zamówienia poprzez Serwis Pointpack przyjęcia, przewozu (przemieszczenia) i doręczenia przesyłki przez operatora współpracującego w ramach jego działalności oraz na podstawie regulaminu operatora współpracującego (Usługa Operatora Współpracującego).
2. Z chwilą przyjęcia przesyłki przez operatora współpracującego lub działającego w jego imieniu kuriera pomiędzy nadawcą, a kurierem zawarta zostaje odrębna umowa o świadczenie usługi kurierskiej, której Pointpack nie staje się stroną.
3. Usługę kurierską reguluje odpowiedni regulamin operatora współpracującego, zamieszczony również dla wglądu i zapoznania się z nim przez użytkownika w Serwisie Pointpack.
4. W przypadku, gdy operator współpracujący powierza Pointpack do dalszego wykonania Usługę Operatora Współpracującego, wobec nadawcy za wykonanie tej usługi odpowiedzialnym pozostaje operator współpracujący.

#### *7. Szczególne postanowienia dotyczące Usługi przechowania*

1. Do Usługi przechowania stosuje się ogólne postanowienia usług kurierskich, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
2. W ramach Usługi przechowania przyjmowane są przesyłki o maksymalnej wadze rzeczywistej 10 Kg i maksymalnych wymiarach 25x37x48 cm, zgodnie z warunkami cenowymi określonymi w cenniku.
3. Warunkiem skorzystania z Usługi przechowania jest:
  - a. polecenie wyłącznie w Serwisie Pointpack doręczenia przesyłki adresatowi w tym samym Punkcie Pointpack, w którym przesyłka ma zostać nadana,
  - b. Dokonanie opłaty za przesyłkę za pośrednictwem dostępnych metod płatności w Serwisie Pointpack,
  - c. Wyraźne oznaczenie przesyłki Kodem nadania (np. odręcznie flamastrem) lub etykietą adresową wygenerowaną po zarejestrowaniu przesyłki w Serwisie Pointpack,
  - d. Oddanie przesyłki przez nadawcę w wybranym zgodnie z lit. a Punkcie Pointpack do rąk pracownika Punktu Pointpack lub w automacie znajdującym się w tym Punkcie zgodnie z instrukcją otrzymaną zawiadomieniem SMS/e-mail/aplikacji mobilnej.
4. W ramach Usługi przechowania możliwe jest nadanie przesyłki wyłącznie do zadeklarowanej wartości nieprzekraczającej 5.000,00 zł.
5. Nadanie przesyłki w Punkcie Pointpack nie wymaga wygenerowania, wydrukowania i przymocowania na przesyłce etykiety adresowej. Możliwe jest oznaczenie jej tylko Kodem nadania.
6. Przesyłki przyjmowane są w Punkcie Pointpack w celu ich doręczenia adresatowi lub innej osobie odbierającej przesyłkę w tym samym Punkcie Pointpack.
7. Usługa świadczona jest tylko w wybranych Punktach Pointpack. Punkty te oznaczone są w Serwisie Pointpack jako świadczące usługę.

8. Dopuszczalne jest w ramach Usługi przechowania nadanie przesyłki za pobraniem, jak też z dodatkową usługą ubezpieczenia, przy czym przesyłka za pobraniem nie może przekroczyć kwoty 1000 zł oraz nie może być doręczona za pomocą automatu .
9. Doręczenie w ramach przechowania nastąpi w Punkcie Pointpack adresatowi lub innej osobie odbierającej przesyłkę, która ujawni otrzymany uprzednio zawiadomieniem SMS/e-mail/aplikacji mobilnej kod odbioru. Kod odbioru przesyłany jest automatycznie adresatowi wskazanemu w Serwisie Pointpack według danych wskazanych przez użytkownika.
10. Adresat powinien odebrać przesyłkę w terminie 2 dni od otrzymania zawiadomienia SMS/e-mail/aplikacji mobilnej o możliwości jej odebrania. Po upływie tego terminu przesyłkę może odebrać nadawca.
11. O doręczeniu przesyłki adresatowi nadawca jest zawiadamiany SMS/e-mail/aplikacją mobilną.
12. Integralną częścią usługi przechowania jest możliwość bezpłatnego zwrotu przesyłki przez adresata do nadawcy w terminie 1 miesiąca od doręczenia. Zwracana przesyłka powinna być nadana w tym samym Punkcie Pointpack, w którym nastąpiło doręczenie. Warunkiem takiego zwrotu jest, by zawartość przesyłki zwracanej była ta sama, a zwrot był następstwem wykonania uprawnienia przysługującego adresatowi na podstawie stosunku prawnego łączącego go z nadawcą, polegającego na skorzystaniu z prawa odstąpienia, rękojmi lub gwarancji co do wydanej rzeczy .
13. Nadawca godzi się na to, by uprawnienie adresata, o którym mowa powyżej stanowiło część zleconej usługi kurierskiej, jak też zobowiązuje się do odebrania zwracanej w taki sposób przesyłki w terminie 2 dni od wysłania mu zawiadomienia SMS/e-mail/aplikacji mobilnej w sprawie oczekiwania przesyłki.
14. W przypadku nieodebrania przesyłki zwracanej w terminie, o którym mowa w ustępie poprzednim lub odmowy jej odebrania przez nadawcę stosuje się postanowienia Regulaminu oraz przepisy Prawa pocztowego dotyczące przesyłek niedoręczalnych. Przesyłka taka nie będzie ponownie doręczana adresatowi.
15. W przypadku zwrotu do nadawcy na podstawie ust. 8 przesyłki za pobraniem ani Pointpack, ani agent pocztowy prowadzący Punkt Pointpack nie będą zobowiązani do zwrotu pobranej przy doręczeniu kwoty pieniężnej. Adresat lub osoba odbierająca przesyłkę kwotę tę powinien dochodzić wyłącznie od nadawcy.
16. O zwrocie przesyłki do nadawcy adresat jest zawiadamiany SMS/e-mail/aplikacją mobilną.
17. Nadawca zwalnia Pointpack i agenta pocztowego przyjmującego wpłatę pobrania z jakichkolwiek roszczeń adresata z tego tytułu.
18. Do Usługi przechowania nie stosuje się przepisów Kodeksu cywilnego o umowie przechowania.

#### *8. Zawieszenie wykonywania usług*

1. Jeżeli Pointpack nie ma możliwości rozpoczęcia lub dalszego wykonywania usług dotyczących przesyłki nadawcy z przyczyn niezależnych od Pointpack, Pointpack nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy z nadawcą i podejmie wszelkie uzasadnione w danych okolicznościach działania w celu rozpoczęcia lub kontynuowania wykonywania usługi. Przyczyny niezależne od Pointpack to w szczególności:
  - a. zakłócenia w transporcie lotniczym lub lądowym spowodowane siłą wyższą, w szczególności: złą pogodą, pożarem, powodzią, wojną, zamieszkami, działaniami rządu lub innych organów państwowych (w tym, władz celnych) oraz spory pracownicze lub zobowiązania mające wpływ na Pointpack lub inną stronę;
  - b. awarie i błędy techniczne spowodowane kłopotami ze sprzętem bądź oprogramowaniem serwisu Pointpack, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Pointpack jest zobowiązany dokładać wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego i nieprzerwanego funkcjonowania Serwisu Pointpack, w szczególności ogranicza negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych. Pointpack dba o to, aby przerwy techniczne nie były uciążliwe dla użytkowników, nadawców oraz partnerów współpracujących przy usługach Pointpack. W tym celu, w miarę możliwości, planuje je na godziny nocne.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że przy tak złożonym systemie informatycznym jak Serwis Pointpack mogą wystąpić awarie i błędy techniczne spowodowane kłopotami ze sprzętem bądź oprogramowaniem. Użytkownik akceptuje konieczność okresowych przerw technicznych, w czasie których w systemie informatycznym wprowadzane są odpowiednie zmiany w celu rozwijania Serwisu Pointpack.

#### *9. Rzeczy wyłączone z usług Pointpack*

1. Pointpack, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, nie przyjmuje do nadania ani przemieszczania i doręczenia przesyłek zawierających:
  - a. rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska;
  - b. gotówkę, znaki pieniężne, bony towarowe i inne dokumenty płatnicze, czek, karty płatnicze i kredytowe, druki akcyzy, papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, w tym bilety, dowody rejestracyjne i związane z nimi naklejki;
  - c. dzieła sztuki;
  - d. dokumenty przetargowe, oferty handlowe, dokumenty księgowe, pisma procesowe w rozumieniu odpowiednich kodeksów postępowania przed sądami lub organami państwowymi;
  - e. przesyłek, których przyjęcie lub przyjęcie na określonych warunkach, stanowiłoby naruszenie wyłączności świadczenia usług zastrzeżonych dla operatora publicznego, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego;
  - f. żywe zwierzęta i rośliny i ich szczątki;
  - g. towary wymagające temperatury kontrolowanej;
  - h. telekomunikacyjne karty typu pre – paid oraz aktywacyjne i inne o podobnych funkcjach;
  - i. produkty lecznicze w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowo-badawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa, z zastrzeżeniem zgody Pointpack na wykonanie takiej Usługi;
  - j. materiały łatwopalne i wybuchowe, substancje żrące i cuchnące oraz inne towary wymienione w Konwencji ADR, chyba że umowa stanowi odmiennie, broń i amunicję;
  - k. rzeczy łatwo psujące się i środki spożywcze w rozumieniu Ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia;
  - l. zwłoki i szczątki zwłok ludzkich, organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego lub zwierzęcego;

- m. rzeczy przewożone na podstawie dokumentu odprawy celnej czasowej - karnet ATA;
  - n. przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy;
  - o. rzeczy przewożonych pod plombą celną;
  - p. rzeczy osobiste stanowiące mienie przesiadłeńcze;
  - q. instrumenty muzyczne smyczkowe i szarpane;
  - r. innych rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne Przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.;
  - s. innych towarów wymagających zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziomo, szkło, ceramika, części nadwozia samochodowego, inne towary delikatne);
  - t. rzeczy wyłączone z przewozu lotniczego na mocy obowiązujących przepisów prawa w przypadku przemieszczania kombinowanego lotniczo – drogowego;
  - u. rzeczy, których nie można umieścić w opakowaniu, którego najdłuższy bok będzie wynosił nie więcej niż 50 cm lub cięższe niż 15 kg;
  - v. rzeczy, na których opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
  - w. rzeczy wymagających specjalistycznych badań fitosanitarnych;
  - x. rzeczy, których wartość jest wyższa niż 5.000,00 zł (pięć tysięcy złotych).
2. W przypadku, gdy nadawca nie poinformował PoinPack.pl, że przesyłka zawiera rzeczy wskazane w ust. 1, Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone w związku z jej utratą lub zniszczeniem oraz Pointpack ma prawo na zasadach przewidzianych w odrębnych przepisach dochodzić od nadawcy wynagrodzenia szkody jaka zaistniała w związku z nadaniem rzeczy wymienionej w ust. 1.
  3. Pointpack nie przyjmuje przesyłek adresowanych na numery skrzytek pocztowych oraz gdzie miejsce dostawy wskazuje na adres tymczasowy, w tym do: hoteli, pensjonatów, domów studenckich, schronisk, ośrodków leczniczych i sanatoryjnych, na targi, wystawy i place.
  4. Pointpack może odmówić przyjęcia przesyłki oraz może odstąpić od wykonania umowy w przypadku:
    - a. niemożliwości doręczenia przesyłki ze względu na miejsce jej dostarczenia;
    - b. zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że zadeklarowana wartość albo zawartość przesyłki są niezgodne ze stanem faktycznym lub gabaryty przesyłki nie są zgodne z regulaminem;
    - c. braku wystarczającego miejsca na zmagazynowanie paczki w Punkcie nadania lub we wskazanym do odbioru Punkcie Pointpack;
    - d. zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie usługi bądź wystąpienia klęski żywiołowej;
  5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Pointpack powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
  6. Przed przyjęciem przesyłki Pointpack może żądać od nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w zleceniu nadania, w szczególności czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu wskazanego w ust. 1 oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.
  7. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Pointpack, Pointpack może żądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług pocztowych.

#### 10. Wartość przesyłki i ubezpieczenie

1. Wszystkie przesyłki nadawane Pointpack ubezpiecza do wysokości maksymalnej roszczenia 1.000,00 zł (tysiąc złotych).
2. Nadawca i odbiorca akceptując niniejszy Regulamin potwierdzają tym samym, iż zapoznali się z warunkami zawartej umowy ubezpieczenia i akceptują ją jako obowiązującą w odniesieniu do usług świadczonych przez Pointpack. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Pointpack a ubezpieczycielem znajduje się w siedzibie Pointpack w Warszawie (adres 01 - 225 Warszawa, ul. Józefa Bema 60a). Na żądanie nadawcy lub adresata wyciąg z umowy jest udostępniany do wglądu również w serwisie Pointpack lub drogą elektroniczną.
3. Przesyłki przyjmowane przez Pointpack, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5, nie są przesyłkami z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego.
4. W przypadku, gdy nadawca zadeklaruje zawartość przesyłki i wskaże rzeczywistą wartość przesyłki (sumę ubezpieczenia), taka przesyłka jest traktowana jako przesyłka z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego.
5. W przypadku, gdy rzeczywista wartość (suma ubezpieczenia) przesyłki wskazana przez nadawcę zgodnie z ust. 4 jest wyższa niż 1.000,00 zł (tysiąc złotych), warunkiem zawarcia umowy o świadczenie usług jest dokonanie przez nadawcę dodatkowej opłaty zgodnie z cennikiem. Maksymalna kwota ubezpieczenia przesyłki o wartości zadeklarowanej (sumie ubezpieczenia) wyższej niż 1.000,00 zł (tysiąc złotych) wynosi 5.000,00 zł (pięć tysięcy złotych).
6. Maksymalna wartość przesyłki przyjmowanej przez Pointpack do przemieszczenia i doręczenia wynosi 5.000,00 zł (pięć tysięcy złotych).

#### 11. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki

1. Nadawca jest obowiązany oddać Pointpack przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy i bezkolizyjny przewóz i wydanie bez ubytku lub uszkodzenia.
2. Rzeczy, które ze względu na swoje właściwości wymagają opakowania, nadawca jest obowiązany powierzyć Pointpack w opakowaniu, które w szczególności powinno być:
  - a. W kształcie prostopadłościanu, szczelnie zamknięte i zabezpieczone poprzez zaklejenie lub zalakowanie skutecznym środkiem takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
  - b. odpowiednio wytrzymałe;
  - c. uniemożliwiające dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
  - d. opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, poprzez oznakowanie np. „górną/dół” lub „uwaga szkło”;
  - e. pozbawione wszelkich cech, które mogłyby w jakikolwiek sposób uszkodzić tę lub inne przewożone Przesyłki.
3. Opakowanie przesyłki wlicza się do jej masy.
4. Przyjęcie przez Pointpack przesyłki nie stanowi potwierdzenia, że jej opakowanie odpowiadało warunkom określonym w Regulaminie.
5. Opakowanie fabryczne producenta nie oznacza właściwego przygotowania przesyłki do transportu.

6. Jeżeli stan zewnętrzny przesyłki lub jej opakowanie, czy widoczne zabezpieczenia nie spełniają wymagań określonych w ust. 2, Pointpack może odmówić jej przyjęcia bądź ją przyjąć, jeśli stwierdzi, że spełnia ona następujące warunki:
  - a. przesyłka nie stanowi potencjalnego zagrożenia dla innych przesyłek;
  - b. przesyłka nie stanowi dla Pointpack zbyt uciążliwego przedmiotu przewozu lub przechowania i magazynowania;
7. Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub ubytek przesyłki spowodowany jej niewłaściwym opakowaniem bądź zabezpieczeniem.
8. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają dodatkowego opakowania wewnętrznego, nadawca, pod rygorem zwolnienia Pointpack z odpowiedzialności za uszkodzenie lub ubytek przesyłanych rzeczy, zobowiązany jest nadać w opakowaniu wewnętrznym, które powinno:
  - a. być zamknięte i zabezpieczone w sposób umożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
  - b. być odpowiednio wytrzymałe;
  - c. zabezpieczać przed uszkodzeniem lub zanieczyszczeniem innych Przesyłek lub urządzeń sortujących;
  - d. nie powodować jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla Pointpack lub jakichkolwiek innych osób.

## 12. Rejestracja i logowanie w Serwisie Pointpack

1. Rejestracja oraz logowanie w Serwisie Pointpack nie jest warunkiem koniecznym do zlecenia usługi pocztowej nadania przesyłki. Nadawca ma możliwość zlecenia nadania przesyłki poprzez wypełnienie formularza nadania, bez rejestracji i logowania w serwisie.
2. Użytkownik zarejestrowany w Serwisie Pointpack ma możliwość korzystania z dodatkowych usług oferowanych przez serwis takich jak historia zamówień, bufor, rejestr adresatów itp.
3. Prowadzenie konta użytkownika w serwisie Pointpack jest bezpłatne.
4. Do rejestracji lub logowania można przejść poprzez przycisk „Rejestracja” lub odpowiednio „Logowanie” znajdujące się na stronie serwisu Pointpack.
5. Warunkiem pomyślnego zakończenia procesu rejestracji jest uzupełnienie wszystkich wymaganych pól w formularzu rejestracyjnym oraz zaakceptowanie warunków Regulaminu. Na adres e-mail użytkownika umieszczony w formularzu zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia rejestracji oraz inne wymagane prawem informacje.
6. Konto użytkownika jest zabezpieczone hasłem nadanym przez użytkownika w momencie rejestracji. Dostęp do konta użytkownik uzyskuje po zalogowaniu (tj. podaniu loginu oraz hasła).
7. W przypadku zgubienia lub zapomnienia hasła do logowania istnieje możliwość wyboru nowego hasła przez kliknięcie w aktywny tekst „Nie pamiętasz hasła? Kliknij tutaj” na stronie logowania. Po podaniu przez użytkownika adresu mailowego używanego dotychczas do logowania, na adres ten przesłany jest link do bezpiecznej zmiany hasła.
8. Serwis Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez użytkownika w wyniku posłużenia się przez osoby trzecie jego loginem i hasłem. Login i hasło powinny być strzeżone przez użytkownika, aby osoby trzecie nie miały do nich dostępu.
9. Pointpack może uzależnić utworzenie konta bądź dostępność wybranych funkcjonalności od weryfikacji prawdziwości danych podanych przy zakładaniu konta. Weryfikacja danych jest warunkiem dokonywania rozliczeń z Pointpack po wykonaniu usługi. W celu weryfikacji danych należy przesłać skany:
  - a. w przypadku jednoosobowej działalności gospodarczej – dokumentu potwierdzającego numer identyfikacji podatkowej (NIP) oraz zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - b. w przypadku spółek: akcyjnej, z ograniczoną odpowiedzialnością, komandytowej, komandytowo-akcyjnej, partnerskiej i jawnej, a także fundacji i stowarzyszenia wpisanych do rejestru przedsiębiorców – odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego,
  - c. w przypadku spółki cywilnej – dokumentu potwierdzającego NIP oraz umowy spółki,
  - d. w przypadku innej działalności (prawnik, lekarz, rolnik) – dokumentu poświadczającego prowadzoną działalność oraz dokumentu potwierdzającego NIP,
  - e. w przypadku osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej – dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości.W uzasadnionych przypadkach Pointpack może zażądać okazania oryginałów dokumentów, o których mowa powyżej. Użytkownik zostanie powiadomiony o fakcie pozytywnej weryfikacji.
10. Pointpack może odmówić utworzenia konta dla osoby, która w sposób rażący lub uporczywy narusza postanowienia Regulaminu lub umów z Pointpack oraz w przypadku, gdy dane podawane w procesie rejestracji wskazują, że są to informacje nieprawdziwe.
11. Na podany przez użytkownika adres e-mail przesyłane będą, w związku z prowadzeniem konta, wiadomości systemowe. Zakładając konto użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie wiadomości zawierających ofertę Serwisu Pointpack bądź inne treści reklamowe. Po zalogowaniu użytkownik może w każdej chwili cofnąć zgodę na przysyłanie innych dodatkowych wiadomości – zgodnie z bieżącą ofertą Pointpack.
12. Użytkownik będący konsumentem w terminie 14 dni od zawarcia umowy poprzez Serwis Pointpack, może od niej odstąpić bez podania przyczyn. Zasady odstąpienia od umowy, w tym wzór formularza o odstąpieniu od umowy, z którego użytkownik może skorzystać, określone są w pouczeniu, stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.
13. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje użytkownikowi, jeżeli Pointpack wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta przed złożeniem skutecznego oświadczenia o odstąpieniu.
14. Umowa zawarta bezpośrednio w Punkcie Pointpack jest traktowana jako umowa zawarta w lokalu przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o prawach konsumentów.
15. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie aktualizować swoje dane podane w celu utworzenia konta w każdym przypadku ich zmiany. Zmiana danych nie może polegać na zmianie osoby, dla której zostało utworzone Konto.

## 13. Formularz nadania przesyłki

1. Warunkiem przyjęcia przesyłki w Punkcie Pointpack do nadania jest umieszczenie na przesyłce kodu nadania lub oznaczenia (etykiety adresowej):
  - a. wydrukowanego przez nadawcę z Serwisu Pointpack;

- b. otrzymanego w Punkcie Pointpack.
2. Każda przesyłka jest rejestrowana w Serwisie Pointpack.
3. Do przyjęcia zlecenia w zależności od rodzaju usługi mogą być niezbędne do przekazania poniższe dane dotyczące przesyłki:
  - a. imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy komórkowy i adres e-mail nadawcy;
  - b. adres zwrotny;
  - c. imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy komórkowy i adres e-mail adresata;
  - d. adres (i opcjonalnie numer) Punktu Pointpack do którego dostarczona ma być przesyłka lub adres adresata (kraj, kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer domu, numer mieszkania);
  - e. rozmiar przesyłki:
4. W przypadku podania niepełnych lub błędnych danych Pointpack zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zlecenia.
5. Pointpack, w przypadku zlecenia nadania przez Serwis Pointpack, wysyła potwierdzenie zlecenia wraz z oznaczeniem na adres mailowy wskazany przez nadawcę.
6. Przed oddaniem przesyłki w Punkcie Pointpack nadawca zobowiązany jest nakleić na niej oznaczenie (etykietę adresową) i/lub kod nadania w sposób trwały widocznym na przesyłce.

#### 14. Opłaty za usługi świadczone przez Pointpack

1. Opłaty za usługi świadczone przez Pointpack są naliczane zgodnie z cennikiem dostępnym w serwisie Pointpack oraz w innych serwisach internetowych prowadzonych przez agentów pocztowych Pointpack lub przez inne podmioty współpracujące z Pointpack na podstawie umów o współpracy lub w Punktach Pointpack.
2. Każdemu nadawcy, na jego życzenie, jest udostępniany w trakcie składania zamówienia aktualnie obowiązujący cennik usług Pointpack lub wycena wykonania usługi.
3. Pointpack zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian cennika. Nowy cennik obowiązuje po upływie nie mniej niż 7 dni od dnia jego ogłoszenia w Serwisie Pointpack, z zastrzeżeniem, że cena nie może ulec zmianie dla usługi będącej w trakcie wykonywania.
4. W przypadku, gdy istnieją uzasadnione wątpliwości, że waga lub rozmiar przesyłki zostały nieprawidłowo określone przez nadawcę, Pointpack przysługuje prawo do zważenia lub zmierzenia przesyłki w momencie jej nadawania w celu ustalenia jej prawidłowej wagi i rozmiarów dla obliczenia właściwej opłaty.
5. Jeżeli Pointpack przyjął do nadania lub do przemieszczenia i doręczenia przesyłkę, która nie została opłacona albo opłacona w kwocie niższej niż należna, nie może żądać od nadawcy lub adresata uiszczenia opłaty za usługę pocztową ani dopłaty do wysokości tej opłaty.
6. Nadawca zobowiązuje się zapłacić lub zwrócić Pointpack wszelkie opłaty związane z przewozem przesyłki, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Nadawca jest zobowiązany również zwrócić Pointpack wszelkie poniesione przez Pointpack koszty z tytułu zaspokojenia roszczeń, pokrycia szkód, opłat, grzywien oraz innych wydatków w przypadku, jeśli okaże się, że przesyłka nie nadaje się do przewozu w rozumieniu postanowień § 9.
7. Pointpack, operator współpracujący lub agent pocztowy, w zależności od podmiotu przyjmującego opłatę za usługę, na żądanie nadawcy jest zobowiązany do wystawienia faktury VAT za wykonaną usługę (usługi). Faktura VAT wystawiona zostanie w formie elektronicznej i przesłana na adres e-mail wskazany przez nadawcę przy zawarciu umowy o świadczenie usług kurierskich. W przypadku braku akceptacji dla zastosowania faktury elektronicznej nadawca powinien zgłosić chęć otrzymania faktury papierowej przy zgłoszeniu żądania wystawienia faktury.
8. W przypadku nieprawidłowego adresu adresata Pointpack i/lub operator współpracujący podejmując działania mające na celu ustalenie prawidłowych danych adresata, ma prawo wystawienia nowego oznaczenia (etykiety adresowej). Koszty doręczenia przesyłki nadanej z takim oznaczeniem ponosi wysyłający. Wysyłający wyraża zgodę na pobranie dodatkowych opłat za doręczenie przesyłki nadanej z nowym oznaczeniem.
9. Nadawca zobowiązany jest do zapłaty za zleconą usługę zgodnie z cennikiem przed nadaniem przesyłki w Punkcie Pointpack. Opłatę z tytułu usługi kurierskiej z dodatkowym ubezpieczeniem nadawca opłaca za pośrednictwem Serwisu Pointpack lub w Punkcie Pointpack.
10. Płatność dokonywana jest po wypełnieniu i zatwierdzeniu formularza w systemie Pointpack, o którym mowa w § 13 lub przy nadawaniu przesyłki w Punkcie Pointpack.
11. Obsługę płatności internetowych udostępnianych w ramach serwisu Pointpack prowadzi agent rozliczeniowy wskazany w serwisie Pointpack, z którym Pointpack podpisał umowę o współpracy. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania bądź niewłaściwego wykonania obsługi płatności powinny być kierowane bezpośrednio do agenta na adres poczty elektronicznej (e-mail) zgodnie z regulaminem świadczenia usług płatniczych obowiązującym danego agenta rozliczeniowego, opublikowanym w sposób dla niego zwyczajowo przyjęty. Płatności za pośrednictwem systemu płatności mogą dokonywać wyłącznie osoby uprawnione do posługiwania się danym instrumentem, za pomocą którego następuje realizacja płatności i zgodnie z instrukcjami agenta rozliczeniowego.
12. Płatności dokonywane bezpośrednio w Punkcie Pointpack są obsługiwane przez prowadzącego dany Punkt i traktowane jako dokonywane bezpośrednio na rzecz Pointpack.

#### 15. Oznaczenie (etykieta adresowa)

1. Po prawidłowym wypełnieniu i zatwierdzeniu formularza, o którym mowa w § 13 oraz opłaceniu przesyłki Serwis Pointpack generuje automatycznie oznaczenie (etykieta adresowa) i/lub kod nadania, które staje się dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej po jej opłaceniu.
2. Oznaczenie składa się z kilku części, które zgodnie z wydrukowaną na nich instrukcją umieszcza się na opakowaniu przesyłki lub przekazuje pracownikowi Punktu Pointpack lub kurierowi albo zachowuje się jako dowód wysłania nadawcy potwierdzony podpisem pracownika Punktu Pointpack lub kuriera albo potwierdzony wydrukiem paragonowym w Punkcie Pointpack lub zawiadomieniem elektronicznym SMS/e-mail/aplikacji mobilnej.
3. Nadawca, który utworzył zlecenie nadania za pośrednictwem Serwisu Pointpack jest zobowiązany wydrukować oznaczenie (etykietę adresową) i umieścić je na przesyłce i/lub umieścić na przesyłce kod nadania w sposób umożliwiający jego trwały odczyt.
4. W przypadku, gdy zlecenie nadania przesyłki dokonywane jest w Punkcie Pointpack etykietę adresową nadawca wypełnia odręcznie, na formularzu dostarczonym przez pracownika Punktu Pointpack i umieszcza na przesyłce w momencie jej nadania.



### 16. Anulowanie zlecenia nadania i zmiana zlecenia

1. Przed dokonaniem nadania lub powierzenia do nadania w Punkcie Pointpack użytkownik zlecający usługę za pośrednictwem Serwisu Pointpack może wprowadzić zmiany w zamówieniu lub je anulować. Wprowadzanie zmian lub wycofanie zamówienia jest możliwe drogą elektroniczną poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod adresem bok@pointpack.pl lub telefonicznie w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00.
2. W przypadku anulowania zlecenia użytkownik ma możliwość podania danych rachunku bankowego, na który w terminie 30 dni od wycofania zamówienia zostanie zwrócona wniesiona opłata. W przypadku nie podania numeru rachunku bankowego zwrot opłaty możliwy jest w kasie Pointpack w siedzibie operatora.
3. Zmiana zamówienia będzie również możliwa za pośrednictwem Serwisu Pointpack przy użyciu linka zamieszczonego w mailu, o którym mowa w § 13 ust. 5 z potwierdzeniem zlecenia.
4. W przypadku, gdy użytkownik za pośrednictwem Serwisu Pointpack zlecił usługę nadania jednak przez okres dwóch miesięcy przesyłki nie nadał ani nie powierzył do nadania, po upływie tego okresu zlecenie jest anulowane automatycznie i użytkownik traci możliwość nadania przesyłki i otrzymania zwrotu uiszczonych opłat.
5. Nadawca przed doręczeniem przesyłki może odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz żądać zmiany adresata lub miejsca doręczenia. W takim przypadku ponosi dodatkową opłatę zgodnie z cennikiem operatora.

### 17. Odbiór przesyłki

1. Doręczenie przesyłki adresatowi następuje zgodnie z wyborem dokonany przez nadawcę w wybranym Punkcie Pointpack bądź w innym miejscu wskazanym w zleceniu w terminie do 7 dni roboczych liczonych od dnia nadania przesyłki lub zgodnie z terminem wskazanym w regulaminie operatora współpracującego i w terminie dot. danej usługi wskazanym w regulaminie Pointpack.
2. Przesyłka może być także wydana ze skutkiem doręczenia:
  - a. adresatowi - w miejscu z nim uzgodnionym, innym niż wskazane przez nadawcę jako miejsce odbioru;
  - b. przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego - w miejscu wskazanym w zleceniu nadania lub w placówce operatora;
  - c. osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce operatora zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki – pod adresem wskazanym w zleceniu nadania lub w placówce operatora, po złożeniu oświadczenia na piśmie o zamieszkaniu razem z adresatem;
  - d. osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ;
  - e. osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami prawnymi nie posiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatami przesyłki jest dany podmiot, niebędący członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danego podmiotu osoba fizyczna w niej przebywająca;
  - f. kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znaczeni utrudnione lub niemożliwe;
  - g. Osobie odbierającej przesyłkę, która poda kod odbioru wysłany w zawiadomieniu sms/mail/aplikacji mobilnej, którego poprawność jest weryfikowana w formie elektronicznej w systemie Pointpack.
3. W przypadku, gdy adresat lub inne osoby upoważnione do odbioru przesyłki były nieobecne pod adresem wskazanym w zleceniu nadania, innym niż Punkt Pointpack, można pozostawić przesyłkę w najbliższym Punkcie Pointpack. W takim przypadku adresat otrzymuje zawiadomienie SMS/e-mail/aplikacji mobilnej na numer telefonu komórkowego/adres poczty elektronicznej wskazany w zleceniu nadania przez nadawcę oraz otrzymuje zawiadomienie pisemne (awizo) w miejscu wskazanym jako miejsce dostawy. Termin do odbioru przesyłki z Punktu Pointpack przez adresata wynosi do 7 dni roboczych liczonych od dnia zawiadomienia (awizo). Po upływie terminu odbioru, o ile nie miał miejsca żaden z wniosków adresata lub nadawcy, o którym mowa w ust. 4, przesyłka zwracana jest nadawcy na jego koszt.
4. Na pisemny wniosek adresata lub nadawcy, Pointpack może dodatkowo, odpłatnie świadczyć usługę przekierowania przesyłki pod wskazany przez adresata lub nadawcę adres. Dokonanie opisanych powyżej rozporządzeń jest możliwe po przedstawieniu przez nadawcę lub adresata otrzymanego egzemplarza zlecenia nadania. Opłatę za przekierowanie przesyłki ponosi odpowiednio adresat lub nadawca zgodnie z obowiązującym cennikiem. Usługa przekierowania nie dotyczy przesyłek za pobraniem.
5. Odbiór przesyłki osoba odbierająca przesyłkę potwierdza własnoręcznym, czytelnym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym lub na papierowej wersji dokumentu, z pieczęcią firmową (w przypadku przedsiębiorców) albo podając kod odbioru wysłany w zawiadomieniu sms/mail/aplikacji mobilnej, którego poprawność jest weryfikowana w formie elektronicznej w systemie Pointpack.
6. Nadawca wyraża zgodę na wykorzystanie wydruku podpisu adresata z urządzenia elektronicznego lub poprawnie zweryfikowanego kodu odbioru, jako wyłącznego dowodu doręczenia przesyłki przez Pointpack i nie będzie zgłaszać zastrzeżeń do takiej postaci dowodu, tylko z tego powodu, że podpis adresata jest pozyskiwany i przechowywany przez Pointpack w formie elektronicznej lub poprawność kodu odbioru jest weryfikowana w formie elektronicznej.
7. Osoba odbierająca przesyłkę nie może dokonać otwarcia przesyłki przed potwierdzeniem odbioru własnoręcznym, czytelnym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym lub na papierowej wersji dokumentu, z pieczęcią firmową (w przypadku przedsiębiorców) lub przed podaniem prawidłowego kodu odbioru.
8. Pointpack dla potwierdzenia dostawy przesyłki i przed jej wydaniem zastrzega sobie prawo do:
  - a. porównania danych umieszczonych na oznaczeniu przesyłki (na etykiecie adresowej) z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych osobę odbierającą przesyłkę (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
  - b. wymogu podania przez Osobę odbierającą przesyłkę prawidłowego kodu odbioru.
9. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku przesyłki przed jej wydaniem adresatowi, kurier lub pracownik Punktu Pointpack przystępuje niezwłocznie do sporządzenia protokołu szkody. Sporządzenia protokołu może żądać także adresat, jeżeli twierdzi, że przesyłka została naruszona. Protokół podpisują osoby działające w imieniu Pointpack i adresat w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

10. W przypadku przesyłek za pobraniem, nadawca upoważnia Pointpack (i podmioty działające w jego imieniu) do odbioru w jego imieniu kwoty pobrania i przekazania na rzecz nadawcy. Odebrane przez Pointpack środki są przekazywane na rzecz nadawcy zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych (Dz.U. 2011, Nr 199, poz. 1175 z późn. zm). W przypadku, gdy agent działający w imieniu i na rzecz Pointpack, w zakresie dotyczącym tej usługi płatniczej posiada uregulowania wewnętrzne (Regulamin przyjmowania kwot pobrania), który określa warunki przyjęcia i przekazania środków pieniężnych, może on żądać od Adresata lub Osoby odbierającej przesyłkę zapoznania się z tymi uregulowaniami przed przyjęciem od niego środków pieniężnych i wyrażenia zgody na stosowanie tego regulaminu. Regulamin przyjmowania kwot pobrania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym jest dostępny na żądanie u Operatora oraz w Serwisie Pointpack.

#### *18. Przesyłka niepodjęta i przesyłka niedoręczalna*

1. W przypadku, gdy adresat nie zgłosi się po przesyłkę w terminie do 7 dni od otrzymania zawiadomienia SMS/e-mail/aplikacji mobilnej lub awizo jest ona zwracana nadawcy na jego koszt zgodnie z cennikiem. Odmowa przyjęcia przesyłki przez nadawcę nie zwalnia go z obowiązku pokrycia kosztów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
2. W przypadku, gdy nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, o której mowa w ustępie poprzedzającym, przesyłkę traktuje się jak przesyłkę niedoręczalną, która podlega likwidacji zgodnie z § 19.
3. Za przesyłkę niedoręczalną uważa się przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy. Przesyłką niedoręczalną jest również przesyłka zwracana w ramach Usługi przechowania, której nie można zwrócić nadawcy z powodu odmowy nadawcy jej odebrania.
4. Przesyłka niedoręczalna zostaje przekazana do działu reklamacji Pointpack, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie nadawcy.
5. Otwarcia przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, wyznaczona przez kierownika działu reklamacji, spośród pracowników działu. Przesyłka otwierana jest niezwłocznie, w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania. Po otwarciu przesyłki dokonuje się sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres nadawcy lub adresata, w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
6. W przypadku, gdy komisja ustali adres nadawcy lub adresata, przesyłka po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym otwarciu jest doręczana, albo zwracana nadawcy.
7. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki nie umożliwi jej doręczenia, zwrócenia lub nadawca odmówi przyjęcia przesyłki operator dokonuje likwidacji przesyłki zgodnie z postanowieniami § 19.

#### *19. Prawo zastawu i likwidacja przesyłki*

1. Pointpack przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie nadawcy lub adresata.
2. W przypadku odmowy zaspokojenia przez nadawcę lub adresata wierzytelności zabezpieczonych zastawem, Pointpack otwiera komisyjnie przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości:
  - a. niezwłocznie, w przypadku rzeczy łatwo psujących się, lub ze względu na swe właściwości nie nadających się do dłuższego przechowywania;
  - b. w pozostałych przypadkach, po upływie 14 dni od dnia wysłania pisemnego zawiadomienia adresata lub nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki z możliwością jej ewentualnej likwidacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
3. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości przesyłki Pointpack przekazuje nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonej zastawem.
4. Pointpack przysługuje roszczenie od nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości przesyłki.
5. W przypadku, gdy realizacja zastawu okaże się bezskuteczna, Pointpack jest uprawniony do dokonania likwidacji przesyłki. Likwidację stosuje się także w przypadku:
  - a. braku wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub wydaniu przesyłki,
  - b. zaginięcia dokumentów przewozowych i braku możliwości ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzenia przesyłką.
6. Jeżeli nie ma możliwości przechowania przesyłki albo przechowanie pociąga za sobą koszty zbyt wysokie w stosunku do wartości Przesyłki, Pointpack S.A. może przystąpić do likwidacji Przesyłki przed upływem terminów określonych w niniejszym paragrafie.
7. W przypadku, gdy przesyłka podlegająca likwidacji zawiera korespondencję, zostaje ona zniszczona przez Pointpack w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki zgodnie z § 18 ust. 5.

#### *20. Przesyłka uszkodzona*

1. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, Pointpack ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Sporządzenia protokołu może żądać także adresat, jeżeli twierdzi, że przesyłka została naruszona. W przypadku gdy uszkodzenie stwierdził kurier doręczający przesyłkę jest on także uprawniony do wykonania tych czynności. Protokół podpisują przedstawiciel Pointpack (w tym agent) lub odpowiednio kurier oraz adresat w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Ustalenia protokolarne, o których mowa w ust. 1 powinny być dokonane w obecności komisji składającej się z minimum 3 osób. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem. W razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego Pointpack stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy.
3. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Pointpack ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki, z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność Pointpack za uszkodzenie zachodzi tylko wtedy, gdy uprawniony udowodni, że do szkody doszło w czasie, gdy przesyłka znajdowała się w dyspozycji Pointpack tj. w okresie od jej nadania do wydania.

4. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez Pointpack, uprawniony ponosi koszty z tym związane.
5. W razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez Pointpack w porozumieniu z uprawnionym.

#### 21. Odpowiedzialność nadawcy

1. Nadawca odpowiada wobec Pointpack za szkody wyrządzone osobom oraz szkody w mieniu, jak również za wszelkie koszty wynikłe:
  - a. podania w zleceniu nadania dokonywanego w serwisie Pointpack lub Punkcie Pointpack danych, wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu;
  - b. z wadliwego stanu przesyłki, braku lub wadliwości jej opakowania.
2. Nadawca zapewnia i gwarantuje, że:
  - a. w dokumencie zlecenia wysłania – oznaczeniu (etykiecie adresowej) wypełnianym w serwisie Pointpack lub w Punkcie Pointpack Przesyłka została właściwie opisana, dane adresata zostały dokładnie podane, podano prawidłowe numery telefonu komórkowego nadawcy i adresata, przesyłka została oklejona czytelnym wydrukiem oznaczenia lub opisana czytelnie i trwale kodem nadania
  - b. rzeczywista wartość przesyłki (suma ubezpieczenia) nie przekracza kwoty deklarowanej w zleceniu nadania, zgodnie z postanowieniami regulaminu;
  - c. przesyłka została właściwie opakowana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem oraz umożliwiającą wydanie jej adresatowi bez ubytku lub uszkodzenia;
  - d. zawartości przesyłki nie stanowią rzeczy wyłączone z usług;
  - e. gabaryty przesyłki nie przekraczają dopuszczalnych gabarytów podanych w regulaminie;
  - f. przesyłka nadaje się do automatycznej obsługi przy przeładunku i sortowaniu,
  - g. 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. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność, zarówno wobec Pointpack jak i wobec osób trzecich (np. operatora współpracującego), za szkody spowodowane naruszeniem przez nadawcę postanowień niniejszego Regulaminu lub regulaminu operatora współpracującego oraz prawa powszechnie obowiązującego.
4. Nadawca, zobowiązuje się zwolnić Pointpack, jako dłużnika z długu, którym stał się on w związku ze szkodą wynikłą z zaniedbania nadawcy w stosowaniu prawa, Regulaminu lub innych właściwych regulacji w związku z przesyłką.

#### 22. Odpowiedzialność Pointpack

1. Do odpowiedzialności Pointpack za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
2. Usługę pocztową uważa się za nienależyte wykonaną, w przypadku doręczenia przesyłki w terminie późniejszym niż określony w § 17 ust. 1 albo w przypadku ubytku lub uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości, a ubytek lub zniszczenie zostało stwierdzone odpowiednio w sposób określony w § 20.
3. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, jeżeli przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona lub utracona z winy operatora, a zniszczenie lub utrata zostało stwierdzone odpowiednio w sposób określony w § 20 oraz ust. 4 niniejszego paragrafu.
4. Niedoręczoną przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
5. Pointpack, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a. wskutek siły wyższej;
  - b. wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy lub regulaminu;
  - c. wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.
6. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.
7. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Pointpack przysługuje odszkodowanie:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie będącej przesyłką z korespondencją - 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 (suma ubezpieczenia) przesyłki,
  - c) za utratę przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
  - d) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
8. W przypadku niewykonania usługi pocztowej operator zwraca w całości pobraną opłatę pocztową niezależnie od odszkodowania.
9. Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu 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 przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przy nadaniu;
  - 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 zawarte w niej rzeczy;
  - f. niedostatecznie lub niedokładnie oznakowano przesyłkę;
  - g. szczególnej podatności przemieszczanych rzeczy na szkodę, wskutek wad lub naturalnych ich właściwości;

- h. dokonania nieprawidłowego załadunku, rozmieszczenia rzeczy w Przesyłce lub rozładunku przesyłki przez nadawcę, adresata albo przez osoby działające na ich rzecz lub w ich imieniu.
- 10. Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Operatora Współpracującego przez operatora współpracującego. Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za legalność działalności operatora współpracującego, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności.

### 23. Postępowanie reklamacyjne

#### Usługi kurierskie Pointpack

- 1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - a. nadawcy,
  - b. adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka pocztowa zostanie doręczona adresatowi.
- 2. Wszelkie roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług Pointpack muszą być zgłoszone Pointpack:
  - a. drogą elektroniczną poprzez formularz elektroniczny dostępny w Serwisie Pointpack, albo
  - b. na piśmie na aktualny adres Pointpack S.A. wskazany na stronie internetowej lub w danych rejestrowych; albo
  - c. w Punkcie Pointpack prowadzonym przez agenta, w którym została zawarta umowa o świadczenie usługi z nadawcą, w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od dnia nadania przesyłki, po tym terminie roszczenia się przedawniają. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
- 3. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni licząc od dnia wniesienia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1 i 2.
- 4. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż osoby uprawnione zgodnie z ust. 1, powinna ona dołączyć dokument potwierdzający uprawnienie do występowania z roszczeniem w imieniu własnym albo odpowiednie pełnomocnictwo.
- 5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. nazwę i siedzibę (adres) Pointpack;
  - b. imię i nazwisko (w przypadku przedsiębiorców - oznaczenie firmy, siedziby) i adres reklamującego oraz nazwę banku i numer konta bankowego, ewentualnie dyspozycję o przekazie pocztowym albo adres, na który Pointpack powinien przekazać kwotę roszczenia; postanowień niniejszego Punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów;
  - c. tytuł reklamacji z odpowiednim uzasadnieniem;
  - d. kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem;
  - e. odpowiednie dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia np. oryginał faktury obejmującej oddany do przewozu towar;
  - f. oryginał potwierdzenia Nadania dla Nadawcy;
  - g. oryginał odpowiedniego protokołu/ów potwierdzających uszkodzenie Przesyłki itp., o których mowa w niniejszym Regulaminie;
  - h. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec Pointpack – oryginał; Postanowień niniejszego Punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów;
  - i. wykaz załączonych dokumentów;
  - j. podpis Reklamującego.
- 6. W przypadku, gdy wyżej wymienione dokumenty okażą się niewystarczające do rozpoznania reklamacji ze względu na ich jakość lub treść, Pointpack może zażądać od reklamującego kopii dodatkowych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, z zastrzeżeniem ust. 8 później.
- 7. Jeżeli reklamację wniosła osoba nieuprawniona, albo reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej w ust. 6 lub konieczne okaże się zażądanie dodatkowych dokumentów, o których mowa w ust. 6, Pointpack w terminie 21 dni od dnia otrzymania reklamacji, wezwie reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 14 dni licząc od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem uznania reklamacji za nie wniesioną. Jeżeli reklamacja zostanie poprawiona lub uzupełniona w terminie, o którym mowa powyżej, 30-dniowy termin przewidziany do rozpoznania reklamacji liczy się od dnia jej uzupełnienia.
- 8. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne (nie spełniające warunków określonych w pkt 6., reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako niewniesione.
- 9. O wyniku załatwienia reklamacji Pointpack zawiadamia reklamującego podając:
  - a. w razie uznania roszczenia: uznaną kwotę i sposób jej przekazania reklamującemu;
  - b. w razie całkowitego lub częściowego nie uznania roszczenia – podstawę odmowy wraz z uzasadnieniem.
- 10. W przypadku uszkodzenia przesyłki, nadawca może zostać zobowiązany do jej pozostawienia do dyspozycji Pointpack do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.
- 11. Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Pointpack albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
- 12. Prawo dochodzenia roszczeń, wynikających z zawartej z Pointpack umowy o świadczenie usług Pointpack w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- 13. Nadawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec Pointpack. Postanowień niniejszego Punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów.
- 14. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu zapłaty należności za wykonane usługi.
- 15. Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za działania adresata, w szczególności za przyjęcie przez niego kierowanej do niego przesyłki czy uiszczenia kwoty za pobraniem.
- 16. W przypadku podania przez użytkownika nieprawidłowych danych (w szczególności dotyczących wagi bądź gabarytów przesyłki), nie uniemożliwiających wykonania usługi Pointpack, zlecenie zostanie przyjęte, jednakże użytkownik zostanie obciążony dodatkowymi opłatami zgodnie z cennikiem lub niniejszym Regulaminem albo regulaminem operatora współpracującego.
- 17. Osoba, której przysługuje prawo do wniesienia reklamacji wyraża zgodę na prowadzenie korespondencji dot. rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną na podany we wniosku reklamacyjnym adres poczty e-mail.

18. W momencie wypłacenia odszkodowania za przesyłkę uszkodzoną pozostawioną w dyspozycji Pointpack lub za przesyłkę utraconą następuje przejście prawa własności przesyłki na Pointpack.

#### Usługi Operatora Współpracującego

19. Reklamacje oraz uwagi dotyczące Usługi Operatora Współpracującego użytkownik zgłasza bezpośrednio operatorowi współpracującemu, według zasad określonych w regulaminie operatora współpracującego.
20. Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za działania i skutki działań użytkownika podjętych w związku ze zleceniem wykonania Usługi Operatora Współpracującego, w szczególności Pointpack nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. podanie przez użytkownika nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych, w tym danych związanych z nadaniem przesyłki,
  - b. nieprzekazanie przesyłki operatorowi współpracującemu lub kurierowi działającemu w jego imieniu,
  - c. naruszenie przez użytkownika niniejszego Regulaminu lub regulaminu operatora współpracującego.

#### 24. Polityka prywatności i ochrona danych osobowych

1. Pointpack jest administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/ 679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE w dalszej części oznaczonego jako „RODO”
2. Politykę prywatności i cookies stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

#### 25. Postanowienia końcowe

1. Regulamin niniejszy wchodzi w życie w terminie 7 dni od dnia opublikowania bieżącej treści Regulaminu w Serwisie Pointpack.
2. Aktualne treści Regulaminu i cennika dostępne są w Serwisie Pointpack oraz w Punktach Pointpack. Na żądanie użytkownika Regulamin przesyłany jest pocztą elektroniczną.
3. Pointpack zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w regulaminie w każdym czasie według własnego uznania. Do umów o świadczenie usług Pointpack zawartych przed zmianą Regulaminu, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia umowy. O zmianie regulaminu Pointpack poinformuje poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu Pointpack. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym w postanowieniu o zmianie, jednak nie krótszym niż 7 dni od opublikowania w serwisie Pointpack.
4. Nadawca i adresat nie mogą bez zgody Pointpack, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, dokonać cesji praw przysługujących im wobec Pointpack na osoby trzecie.
5. Spory wynikające z umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przede wszystkim na drodze polubownej, a w przypadku niemożności ugodowego rozwiązania sporu, przez sądy powszechne właściwe miejscowo zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
6. Jeśli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub bezskuteczne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień Regulaminu.
7. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.
8. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla całości umowy pomiędzy nadawcą a Pointpack, której przedmiotem jest świadczenie przez Pointpack usług na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.

#### Załączniki:

1. Pouczenie o odstąpieniu od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu.
2. Polityka prywatności i cookies

## Załącznik nr 1

## Pouczenie o odstąpieniu od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu

W ciągu 14 dni od zawarcia umowy (utworzenie konta) możesz od niej odstąpić bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zrezygnować z umowy, poinformuj nas o swojej decyzji, pisząc na adres e-mail: bok@pointpack.pl. Możesz skorzystać ze wzoru odstąpienia od umowy, który znajdziesz poniżej.

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

**FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

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

Pointpack S.A.  
ul. Józefa Bema 60a  
01-225 Warszawa  
bok@pointpack.pl

Ja.....niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług w ramach Serwisu Pointpack.

Dot. numer przesyłki/zamówienia:.....

Data zawarcia umowy .....

## POLITYKA PRYWATNOŚCI I COOKIES

### Zasady i warunki korzystania z serwisu internetowego [www.Pointpack.pl](http://www.Pointpack.pl)

1. Korzystanie z niniejszego serwisu internetowego oznacza zgodę na poniższe Zasady i warunki korzystania z serwisu internetowego Pointpack S.A.
2. Wyłączne prawo do niniejszego serwisu internetowego ma Pointpack Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 01-225 Warszawa, ul. Józefa Bema 60a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000418228, NIP: 5291799498, (dalej „Pointpack S.A.”).
3. Prawa autorskie do wszystkich materiałów umieszczonych w niniejszym serwisie internetowym, w tym w szczególności do wszystkich adresów portali i serwisów internetowych, nazw produktów, zdjęć, informacji i innych (dalej „materiały”) przysługują Pointpack S.A., lub ich właścicielom, którzy zezwolili na umieszczenie tych materiałów w niniejszym serwisie internetowym. Niniejszy serwis internetowy jak i materiały podlegają ochronie przewidzianej przez międzynarodowe i krajowe przepisy prawa. Korzystanie z materiałów, będących własnością Pointpack S.A., dozwolone jest wyłącznie do celów osobistych i niekomercyjnych w zakresie przewidzianym w przepisach prawa, z zastrzeżeniem iż materiały nie będą modyfikowane i zachowane zostaną oznaczenia praw autorskich, przy czym takie korzystanie nie może godzić w interesy Pointpack S.A.. Korzystanie z materiałów nie oznacza nabycia przez korzystającego jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do materiałów.
4. Żadne materiały zawarte w niniejszym serwisie internetowym nie stanowią jakiegokolwiek oświadczenia lub zapewnienia. Nie stanowią one oferty w rozumieniu przepisów prawa i mają charakter wyłącznie informacyjny. Pointpack S.A. nie udziela żadnych gwarancji – ani jawnych ani domniemanych – w odniesieniu do materiałów, w tym w szczególności ale nie wyłącznie gwarancji co do co wartości handlowej, przydatności do określonego celu, praw własności, nienaruszalności przepisów prawa. Pointpack S.A. nie gwarantuje, że materiały są dokładne ani wolne od błędów. Użytkownik korzysta z niniejszego serwisu internetowego i materiałów na własne ryzyko. Pointpack S.A. zastrzega sobie prawo do modyfikowania, bez uprzedzenia, materiałów.
5. Pointpack S.A., jej personel, partnerzy handlowi lub dostawcy nie ponoszą jakiegokolwiek odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, w tym w szczególności bezpośrednie, pośrednie, przypadkowe, wtórne, moralne, utratę zysków i inne, bez względu na podstawę roszczenia, powstałe w wyniku korzystania lub braku możliwości korzystania z niniejszego serwisu internetowego lub umieszczonych w nim materiałów, w tym wynikających wskutek działania wirusów komputerowych lub innych aplikacji o podobnym charakterze, które mogą naruszyć prawidłowe funkcjonowanie urządzeń elektronicznych należących do korzystającego, nawet w przypadku gdy Pointpack S.A. została poinformowana o możliwości powstania takich szkód.
6. Niniejszy serwis internetowy zawiera łącza do innych serwisów/witryn internetowych obsługiwanych przez Pointpack S.A.. Korzystanie z tych serwisów/witryn internetowych podlega zasadom i warunkom korzystania określonym w tych serwisach/witrynach. Niniejszy serwis internetowy zawiera także łącza do innych serwisów/witryn internetowych obsługiwanych przez osoby trzecie. Pointpack S.A. nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść tych serwisów/witryn internetowych. Użytkownicy niniejszego serwisu internetowego korzystają z tych łączy na własne ryzyko.
7. Zasady i warunki korzystania z serwisu internetowego Pointpack S.A. podlegają prawu polskiemu. Pointpack S.A. zastrzega sobie prawo do ich modyfikowania bez powiadomienia w dowolnej chwili.

### Informacje o danych osobowych

8. Pointpack S.A. jest administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/ 679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE w dalszej części oznaczonego jako „RODO”.
9. Do katalogu danych osobowych usługobiorców Pointpack S.A. zbieranych przez administratora wchodzi przede wszystkim: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu oraz numer karty płatniczej. Pointpack S.A. nie zbiera danych wrażliwych w rozumieniu art. 9 RODO.
10. Dane osobowe usługobiorców przetwarzane są przez Pointpack S.A. w celach:
  - a. świadczenia usług pocztowych,
  - b. świadczenia usług dostawy przesyłek oraz obsługi usług dodatkowych zgodnie z dyspozycją nadawcy bądź odbiorcy,
  - c. prowadzenia konta usługobiorcy w serwisie internetowym Pointpack S.A. (na potrzeby aplikacji Menedżer przesyłek),
  - d. marketingowych i analitycznych,
  - e. archiwalnych dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.

11. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. b i c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) w zw. z art. 14 pkt 1, art. 15 ust. 1 pkt 1, art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe. Podstawą do przetwarzania danych dla celów marketingowych jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
12. Dane osobowe przetwarzane są co najmniej przez okres niezbędny do wykonania umów o świadczenie usług pocztowych, dostawy przesyłek, prowadzenia konta w serwisie internetowych Pointpack, a najpóźniej do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń z umów, o których mowa powyżej. Jeśli wyraziłeś zgodę na ich przetwarzanie w celach marketingowych, będziemy przetwarzać je również do czasu, kiedy zgłosisz sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub cofniesz zgodę.
13. Usługobiorca ma prawo do:
  - a. żądania od Pointpack S.A. dostępu do swoich danych osobowych,
  - b. sprostowania swoich danych, jeśli są nieprawidłowe oraz do żądania ich uzupełnienia, jeśli są niekompletne,
  - c. żądania niezwłocznego usunięcia danych, szczególnie jeśli nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane,
  - d. żądania ograniczenia przetwarzania danych, np. jeśli usługobiorca kwestionuje prawidłowość przetwarzanych danych,
  - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na niezbędności przetwarzania dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Pointpack S.A,
  - f. żądania dostarczenia mu w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego swoich danych osobowych i dodatkowo żądania przesłania tych danych innemu administratorowi,
  - g. cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed cofnięciem,
  - h. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
14. Przetwarzane dane osobowe mogą być udostępniane również podmiotom z siedzibą w państwach trzecich oraz organizacjom międzynarodowym w rozumieniu RODO, jednak wyłącznie takim, wobec których stwierdzony został przez Komisję Europejską odpowiedni stopień ochrony. Dane mogą być przekazywane w szczególności do podmiotów z siedzibą w Stanach Zjednoczonych Ameryki, które zarejestrowane są w programie Tarcza Prywatności UE - USA. Przekazywane dane podlegają odpowiednim zabezpieczeniom w zakresie ochrony prywatności oraz praw i wolności osób, których dotyczą. Kopia przekazywanych danych może być uzyskana od Administratora. Administrator na żądanie może poinformować o podmiocie z państwa trzeciego, któremu dane są udostępniane i wskazać dane do kontaktu.

#### Pliki „cookies”

15. Pointpack S.A. przywiązuje również szczególną wagę do poszanowania prywatności wszystkich użytkowników odwiedzających serwis internetowy [www.Pointpack.pl](http://www.Pointpack.pl), niezależnie od tego, czy stają się usługobiorcami Pointpack.
16. Pointpack S.A. w zakresie świadczenia swoich usług poprzez serwis internetowy stosuje pliki „cookies”, w celu optymalizacji użytkowania serwisu internetowego. Pliki stosowane są również do analizy statystycznej pomagającej ustalić sposób, w jaki użytkownik korzysta z serwisu internetowego.
17. Pliki „cookies” to dane informatyczne, przede wszystkim pliki tekstowe, zapisywane w komputerach i urządzeniach użytkowników w celu sprawniejszego korzystania z serwisów internetowych. „Cookies” umożliwiają rozpoznawanie urządzeń użytkownika i pozwalają prawidłowo wyświetlić stronę internetową dopasowując ją indywidualnie do jego preferencji.
18. Pliki „cookies” na ogół przechowują nazwę serwisu internetowego, z którego pochodzą, okres zachowania ich na urządzeniu użytkownika oraz numer ID.
19. Serwis internetowy Pointpack wykorzystuje dwa pliki „cookies” niezbędne dla prawidłowego działania poszczególnych elementów serwisu. „Cookies” wykorzystywane przez nasz portal przechowują identyfikator sesji niezbędny do poprawnego identyfikowania użytkownika aplikacji po stronie serwera oraz zapamiętują akceptację informacji o stosowaniu „cookies” przez użytkownika.
20. Użytkownik może usuwać lub blokować pliki „cookies” w opcjach przeglądarek internetowych - jest to standardowa funkcjonalność. Blokada stosowania „cookies” może powodować nieprawidłowości w funkcjonalnościach dostępnych w portalu internetowym.
21. Z Pointpack S.A. w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się listownie pod adresem Pointpack Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 01-225 Warszawa, ul. Józefa Bema 60a, elektronicznie pod adresem [iod@Pointpack](mailto:iod@Pointpack), jak też telefonicznie pod numerem telefonu 221 855 856.