

## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania usług pocztowych i przewozowych świadczonych przez Public Data sp. z o.o., Plac Powstańców Warszawy 2, 00-030 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000730560, REGON: 380114232, NIP: 5252749361, dalej jako „Operator” lub „CrossBorder Logistics”, na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), zwanej dalej „prawem pocztowym” oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwanej dalej „prawem przewozowym”.

## § 2

### DEFINICJE

1. W niniejszym Regulaminie użyte określenia oznaczają:
  - 1.1. Aplikacja – aplikacja służąca do pełnej obsługi świadczonych usług, udostępniona przez Operatora pod adresem <http://www.cblog.pl>. Korzystanie z usług Operatora w Aplikacji jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu oraz zgodą na przetwarzanie danych osobowych;
  - 1.2. Kurier – podwykonawca Operatora przejmujący przesyłkę od Nadawcy i/lub doręczający ją do Odbiorcy;
  - 1.3. Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę w celu wykonania usługi pocztowej lub usługi przewozowej;
  - 1.4. Odbiorca - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona przesyłka;
  - 1.5. Cennik (indywidualny) - dokument, który określa ceny za usługi, a także opłaty dodatkowe, stanowiący część pisemnej umowy na świadczenie usług pocztowych i usług przewozowych wiążący Klienta biznesowego z Operatorem lub Cennik (ogólny) opublikowany na stronie internetowej Operatora pod adresem <http://www.cblog.pl>;
  - 1.6. Zleceniodawca - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie usługi pocztowej lub usługi przewozu;
  - 1.7. Etykieta nadawcza (Etykieta) – oznaczenie zawierające numer nadawczy, a także dane Nadawcy oraz Odbiorcy generowane w Aplikacji;
  - 1.8. List przewozowy – dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu;
  - 1.9. Przesyłka zagraniczna - przesyłka przyjęta przez Operatora na terytorium RP w celu przemieszczenia i doręczenia do Odbiorcy poza granicami RP lub przesyłka przyjęta przez Operatora poza granicami RP w celu przemieszczenia i doręczenia do Odbiorcy na terytorium RP;
  - 1.10. Klient biznesowy - osoba fizyczna niebędąca konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2018 poz. 1025, ze zm., dalej jako: „Kodeks cywilny”) lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług Operatora w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.



### § 3

#### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator świadczy usługi wyłącznie dla Klientów biznesowych.
2. Operator nie jest ani operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług bez podania przyczyny.
3. Operator może świadczyć usługi z wykorzystaniem innych podmiotów (dalej jako „Podwykonawcy”) zajmujących się profesjonalnie sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem przesyłek.
4. Operator świadczy usługi pocztowe obejmujące wyłącznie przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek kurierskich w rozumieniu Prawa pocztowego, z wyłączeniem przesyłek kurierskich z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego.
5. Do takich przesyłek zalicza się przesyłki z korespondencją oraz paczki:
  - o wadze do 20 kg i
  - wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 200 cm oraz
  - które nie mogą przekroczyć 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość.
6. Operator świadczy także usługi przewozowe w rozumieniu Prawa przewozowego. Są to paczki niezawierające korespondencji i:
  - o wadze powyżej 20 kg i / lub
  - wymiarach, z których choć jeden przekracza 200 cm i / lub
  - które przekraczają 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość.
7. Operator może świadczyć również inne usługi na podstawie zawartej z Klientem biznesowym pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych.
8. Operator świadczy usługi wyłącznie dla Klientów, którzy posiadają aktywne konto w Aplikacji, po uprzednim podpisaniu umowy, a także nie zalegają z płatnościami względem Operatora.
9. Rejestracja konta w Aplikacji jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz zgodą na przetwarzanie danych osobowych.
10. Przesyłki są przyjmowane do transportu (sortowanie, przemieszczanie, doręczanie) na podstawie dokonanego za pośrednictwem Aplikacji zlecenia.
11. Operator świadczy usługi wyłącznie dla przesyłek z wygenerowaną w Aplikacji albo za pośrednictwem zewnętrznego oprogramowania wykorzystującego interfejs oprogramowania aplikacji (API) do komunikacji z Aplikacją, etykietą.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości złożenia zlecenia wykonania usługi pocztowej lub usługi przewozowej z powodu niedostępności bądź awarii strony internetowej Operatora lub Aplikacji.
13. W przypadku zaistnienia braku możliwości złożenia zlecenia z powodu awarii strony internetowej Operatora bądź Aplikacji, należy niezwłocznie skontaktować się z Operatorem.
14. Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia konta w Aplikacji w przypadku naruszania zasad Regulaminu, a także w przypadku zalegania z płatnością trwającą dłużej niż 5 dni.
15. „Przesyłka” oznacza jedną lub więcej paczek nadanych w tym samym czasie, z jednego miejsca, do jednego Odbiorcy, na podstawie jednego listu przewozowego lub dokumentu równoważnego.
16. „Paczka” oznacza rzecz, rzeczy lub korespondencję umieszczone w integralnym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.
17. Wszystkie paczki objęte jednym listem przewozowym uznaje się za jedną przesyłkę.
18. Do zawarcia umowy na świadczenie usługi pocztowej lub przewozowej dochodzi w momencie przyjęcia przesyłki przez kuriera lub pracownika Operatora albo jego Podwykonawcy.



19. O ile Strony nie postanowiły inaczej, dowodem zawarcia umowy jest aktualnie stosowany przez Operatora list przewozowy. Nadanie przesyłki jest równoznaczne ze znajomością niniejszego Regulaminu.
20. Co do zasady przesyłki podejmowane są do przewozu u Nadawcy (odbiór przesyłki przez kuriera). Jednak Operator dopuszcza możliwość dostarczenia przesyłki przez Nadawcę. W takim przypadku zasady odbioru przesyłek określa umowa na świadczenie usług pocztowych i usług przewozowych. W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.
21. Operator zakłada, iż do potwierdzenia doręczenia mogą być stosowane urządzenia elektroniczne. Elektroniczna dokumentacja stanowi wystarczający dowód doręczenia.
22. Doręczenie przesyłki nastąpi do rąk Odbiorcy, do rąk pełnoletniego domownika lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adresem wskazanym na liście przewozowym. Przesyłki nie będą dostarczane do skrytek pocztowych.
23. Jeżeli Odbiorca ani upoważniona osoba nie jest obecna w chwili próby doręczenia, Operator, z zastrzeżeniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, może przekazać przesyłkę Odbiorcy zastępczemu i poinformować Odbiorcę o takim doręczeniu. Odbiorcy zastępczy obejmują krewnych Odbiorcy, inne osoby obecne na terenie Odbiorcy lub sąsiadów Odbiorcy.

#### § 4

##### CENNIKI

1. Ceny za usługi, a także katalog dodatkowych opłat określa Cennik.
2. Deklarowane terminy doręczeń, obszary doręczania przesyłek, maksymalne wymiary oraz wagi paczek określa dokument „Przewodnik po usługach” dostępny pod adresem <http://www.cblog.pl>.
3. Operator zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Cennika w dowolnie wybranym czasie i nie stanowi to zmiany Regulaminu.
4. Aktualny Cennik ogólny jest dostępny na stronie internetowej Operatora pod adresem <http://www.cblog.pl>.
5. Opłaty za przesyłkę obliczane są przez Operatora na podstawie wyższej z dwóch wag: wagi rzeczywistej lub gabarytowej, chyba że umowa na świadczenie usług pocztowych oraz usług przewozowych zawarta z Klientem biznesowym wraz z obowiązującymi załącznikami stanowi inaczej.

#### § 5

##### OBOWIĄZKI NADAWCY

1. Za jakość oraz sposób opakowania przesyłki odpowiada Nadawca.
2. Nadawca jest zobowiązany przekazać przesyłkę do transportu w stanie, który umożliwiłby jej prawidłowy transport, a następnie wydanie jej do doręczenia bez ubytku czy uszkodzenia. Etykieta nadawcza powinna być czytelna, umieszczona w sposób, który uniemożliwi jej odklejenie się lub zerwanie.
3. W szczególności opakowanie powinno:
  - 3.1. być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym;
  - 3.2. być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki;
  - 3.3. posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki;



- 3.4. posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki, np. „OSTROŻNIE”, „SZKŁO” itp.  
Szczegółowe informacje na temat zasad pakowania udostępnione są w dokumencie „Przewodnik po usługach” dostępnym pod adresem <http://www.cblog.pl>.
4. Operator może odmówić zawarcia lub odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej lub usługi przewozowej w szczególności, gdy:
  - 4.1. nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności Ustawy Prawo Pocztowne lub w niniejszym Regulaminie;
  - 4.2. gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że deklaracja zawartości, wartości lub wymiarów i / lub wagi nie jest zgodna ze stanem faktycznym;
  - 4.3. zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie, Operatora lub jego Podwykonawców na szkodę, w szczególności, jeśli jest niewystarczające lub wadliwe;
  - 4.4. na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
  - 4.5. nie można wykonać usługi z uwagi na działanie siły wyższej lub klęski żywiołowej;
  - 4.6. przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest prawnie zabronione;
  - 4.7. Nadawca zalega z płatnościami.
5. W przypadku odstąpienia przez Operatora z przyczyn określonych w ust. 4 od umowy o świadczenie usługi, przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje zwrotu pobranej opłaty za usługę.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewystarczalności lub wadliwości opakowania.

## § 6

### TOWARY ZAKAZANE

1. Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca, gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście przewozowym i nadaje się do transportu.
2. Operator nie przyjmuje do transportu przesyłek zawierających: gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (tj. wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki, kamienie szlachetne, metale szlachetne itp.); falsyfikaty, nielicencjonowane kopie produktów, broń, pseudobroń i amunicję; rzeczy niebezpieczne, które mogą wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, w szczególności wyroby pirotechniczne, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące; artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; żywe rośliny oraz zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; wyroby tytoniowe; wyroby alkoholowe lub inne wyroby akcyzowe. Operator nie przyjmuje do przewozu przesyłek, jeżeli naruszałyby to przepisy prawa, a w szczególności Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego.
3. Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
4. W przypadku nadania przesyłki, której Operator nie przyjmuje do przewozu zgodnie z ust. 2, Nadawca zrekompensuje Operatorowi szkody w pełnej wysokości wyrządzone osobom, obiektom, lub innym przesyłkom z powodu przekazania przesyłek zabronionych lub



niewłaściwie opakowanych, jak również wszelkie sankcje, grzywny i roszczenia wynikające z naruszenia przez Nadawcę stosownych przepisów dotyczących cła, importu i eksportu.

5. Operator ma prawo otworzyć przesyłkę z powodów bezpieczeństwa, celem sprawdzenia czy przesyłka odpowiada oświadczeniom zawartym w liście przewozowym, w szczególności czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej i czy nadana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług, a także dla potrzeb spraw celnych lub z innych regulacyjnych powodów, bez obowiązku wcześniejszego zawiadomienia Nadawcy. Operator jednak nie jest zobowiązany do weryfikacji zawartości przesyłki.

## § 7

### NADAWANIE PRZESYŁEK

1. Nadawca dokonuje zadeklarowania wartości i wskazania zawartości przesyłki.
2. Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie Operatora powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki).
3. Nadawca ma obowiązek umieszczenia na liście przewozowym adresu, który musi być pełny i czytelny.
4. Na poprawne zaadresowanie przesyłki składają się m.in.:
  - 4.1. poprawne i pełne dane adresowe (kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer budynku / lokalu) oraz kontaktowe (adres mailowy oraz numer telefonu) Nadawcy;
  - 4.2. poprawne i pełne dane adresowe (kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer budynku / lokalu) oraz kontaktowe (adres mailowy oraz numer telefonu) Odbiorcy;
  - 4.3. pełne i zgodne ze stanem faktycznym informacje o przesyłce (wymiarzy, waga, zawartość, wartość).
5. Operator zwraca przesyłkę Nadawcy w następujących przypadkach:
  - 5.1. jeżeli adres jest niepełny, wadliwy (np. zawiera błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości Odbiorcy);
  - 5.2. Odbiorca nie może, przy zachowaniu należytej staranności, zostać zidentyfikowany lub zlokalizowany;
  - 5.3. w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę;
  - 5.4. gdy Odbiorca odmawia zapłaty za przesyłkę lub odmawia opłacenia ceł lub innych opłat związanych z przesyłką;
  - 5.5. z przyczyn wyszczególnionych w § 5, ust. 4.1-4.6.
6. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających doręczenie lub jej zwrot do Nadawcy.
7. Operator zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty za zwrot do Nadawcy niedoręczonej przesyłki.
8. Przesyłkę, której nie można doręczyć Odbiorcy, Operator zwraca Nadawcy. Przesyłki niedoręczalne, których nie można zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Operator kieruje do magazynu przesyłek niedoręczalnych. W przypadku, gdy zwrot przesyłki do Nadawcy okaże się niemożliwy lub nieskuteczny, przesyłka może zostać zniszczona (szczególnie jeśli zawiera towary niebezpieczne lub szybko psujące się), lub zbyta zgodnie ze stosownymi przepisami prawa.
9. W przypadku nieobecności Odbiorcy, braku osoby uprawnionej do odbioru przesyłki lub braku posiadania przez odbiorcę kwoty pobrania, co uniemożliwia wydanie przesyłki, Operator lub działający na jego rzecz Podwykonawca podejmuje drugą próbę doręczenia. W przypadku ponownej niemożności doręczenia przesyłki, zostanie ona zwrócona do Nadawcy.
10. W przypadku przesyłek zagranicznych liczba prób doręczenia przesyłki zależna jest od Regulaminu Podwykonawcy oraz przepisów obowiązujących w kraju doręczenia.



11. Operator może przyjąć dyspozycję zwrotu przesyłki, jednak nie gwarantuje możliwości jego realizacji.

## § 8

### COD

1. Operator może świadczyć dodatkowe usługi, np. płatności za pobraniem tj. uzależniającą odbiór przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty.
2. Kwota pobrania przekazywana jest na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w umowie. Powyższe nie może być zmienione dyspozycją listu przewozowego.
3. Terminy deklarowane zwrotu kwoty pobrania określa pisemna umowa z Klientem.
4. Jeśli Zleceniodawca zalega z płatnościami na rzecz Operatora, Operator może potrącić wszelkie wierzytelności z kwoty pobranej od Odbiorcy. O dokonaniu potrącenia informuje Zleceniodawcę.
5. Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne w związku z realizacją usługi pobrania rozpoczyna się z chwilą potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków.
6. Jeżeli Odbiorca zapłaci kwotę pobrania przy użyciu karty płatniczej, a następnie zgłosi reklamację (tzw. usługa chargeback), Operator może powstrzymać się z przekazaniem kwoty pobrania do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego. W przypadku uwzględnienia takiej reklamacji, Operator ma prawo zwrócić Odbiorcy pobraną od niego kwotę pieniężną, a jeśli kwota ta została przekazana do Zleceniodawcy, Operator może domagać się jej zwrotu w pełnej wysokości.

## § 9

### ROZLICZENIA I PŁATNOŚCI

1. Operatorowi przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi i rozmiarów przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi.
2. Do właściwej ceny przesyłki należy doliczyć koszt związany z obsługą przez Operatora lub jego Podwykonawcę przesyłek niestandardowych (w tym przesyłek wielkogabarytowych, o nieregularnym kształcie, nieodpowiednio zapakowanych lub doręczanych na obszarach trudno dostępnych) oraz opłat związanych z realizacją przez Operatora lub jego Podwykonawcę usług dodatkowych, zgodnie z Cennikiem lub cennikiem Podwykonawcy powiększonym o 10% marży.
3. Płatność odbywa się na zasadach określonych w pisemnej umowie.
4. Koszty związane z przewalutowaniem ponosi Zleceniodawca.
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta biznesowego od płatności za fakturę.
6. W przypadku zakwestionowania przez Klienta biznesowego faktury bądź jej części, Klient ma obowiązek poinformować o tym fakcie Operatora w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury. Po tym okresie, jeżeli powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wierzytelność uznana zostanie za bezpieczną.



## § 10

### PRZESYŁKI NIEDORĘCZALNE I NIEBEZPIECZNE

1. Operator będzie miał prawo zniszczyć przesyłkę, która nie będzie mogła zostać zwrócona do Nadawcy, a także przesyłkę, która stanowi zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek, a także przesyłkę zawierającą towary niebezpieczne czy szybko psujące się.
2. Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Operatorowi wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki lub w związku przewożeniem towarów zakazanych, w szczególności jeśli następstwem zdarzenia było uszkodzenie w procesie przemieszczania, sortowania lub doręczenia innych przesyłek, konieczność czasowego lub trwałego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych oraz pomieszczeń (np. magazynów) Operatora lub jego Podwykonawców, naruszenie zdrowia pracowników Operatora lub jego Podwykonawców. Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyłącznego.

## § 11

### PRAWO ZASTAWU

1. Operatorowi przysługuje prawo zastawu dla przesyłek znajdujących się w jego pieczy, celem zabezpieczenia należności, w szczególności wynagrodzenia oraz innych opłat lub poniesionych wydatków w celu świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy. Powyższego nie stosuje się, jeśli Odbiorcą jest organ władzy publicznej.

## § 12

### TERMINY DORĘCZEŃ

1. Operator dokłada wszelkich starań, aby doręczać przesyłki w możliwie najkrótszym czasie. Jednakże terminy doręczeń wskazane w „Przewodniku po usługach” są terminami deklarowanymi i nie wiążą Operatora.
2. Operator doręcza przesyłki kurierskie w obrocie krajowym w terminie gwarantowanym 5 dni roboczych licząc od dnia nadania (dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy), zaś przesyłki kurierskie w obrocie zagranicznym w terminie 60 dni od dnia nadania.

## § 13

### CŁO

1. Nadawca zobowiązany jest do dopełnienia wszelkich obowiązujących czynności celnych oraz podatkowych, w tym do wypełnienia oraz załączenia dokumentacji wymaganej do procedury celnej. Operator nie będzie ponosił za Nadawcę żadnych opłat, a jeżeli będzie zmuszony do zapłacenia należności celnych lub podatkowych, Nadawca zwróci je Operatorowi.
2. Nadawca powinien zapoznać się z wykazem towarów zakazanych do importu dla poszczególnych państw.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niekompletną lub nieprawidłową dokumentację np. celną, wskutek której przesyłka nie może zostać doręczona. Koszt zwrotu przesyłki obciąża Nadawcę.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli przesyłka zostanie zajęta lub przetrzymana przez uprawniony urząd (np. urząd celny, straż graniczną lub inne organy władzy państwowej) w trakcie przemieszczania.



## § 14

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA – PRAWO POCZTOWE

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej zgodnie i w granicach określonych w ustawie Prawo pocztowe, tj.:
  - 1.1. za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - 1.2. 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;
  - 1.3. za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
2. Usługę pocztową uważa się za nienależyte wykonaną, jeśli nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu lub w przypadku ubytku lub uszkodzenia przesyłki. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku całkowitej szkody lub utraty przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym (przesyłka nie została doręczona lub nie nastąpiło zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odbioru) w ciągu 30 dni od daty nadania.
3. Niedoręczoną przesyłką pocztową (zagraniczną) uważa się za utraconą, a usługę pocztową za niewykonaną, jeśli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania, nie nastąpiło w terminie 60 dni od dnia jej nadania.
4. W przypadku niewykonania Usługi pocztowej niezależnie od należnego odszkodowania Operator zwraca w całości pobraną opłatę za Usługę pocztową.
5. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej, jeżeli nastąpiło ono:
  - 5.1. wskutek siły wyższej;
  - 5.2. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Operatora, w szczególności, jeśli szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki;
  - 5.3. z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo niniejszego Regulaminu;
  - 5.4. jeśli zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy nadaniu;
  - 5.5. jeśli waga lub wymiary przesyłki nie zgadzają się z zadeklarowanymi przy nadaniu;
  - 5.6. z powodu właściwości przesyłki.
6. Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w ust. 5 przedstawia dowód jej wystąpienia.
7. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 7.1. utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu na podstawie postanowień niniejszego Regulaminu lub innych obowiązujących aktów prawnych;
  - 7.2. korzyści utracone przez Nadawcę, Odbiorcę, Zleceniodawcę lub inne osoby wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi (w tym między innymi utracony zysk, dochody, odsetki czy przyszłe transakcje).
8. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa w skutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdzi po przyjęciu przesyłki i nie później niż w ciągu 7 dni zgłosi do Operatora oraz udowodni, że szkoda powstała w czasie pomiędzy przyjęciem przesyłki a jej doręceniem do Odbiorcy.





## § 15

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA – PRAWO PRZEWOZOWE

1. Uprawniony może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.
2. Przesyłkę towarową, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu, uważa się za utraconą.
3. Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
  - 3.1. szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki towarowej przez Odbiorcę;
  - 3.2. zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
  - 3.3. ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
  - 3.4. szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
4. Operator jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
  - 4.1. nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Nadawcę tych warunków;
  - 4.2. braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
  - 4.3. szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
  - 4.4. ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Nadawcę lub Odbiorcę.
5. Jeżeli Operator wykaże, że szkoda mogła powstać wskutek co najmniej jednej z okoliczności wykazanych w ust. 4 domniemywa się, że szkoda z nich wynikała.
6. Operator nie odpowiada za ubytek przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym - również z nienaruszonymi plombami Nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania.
7. Jeżeli przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nienaruszonym, zamkniętym przez Nadawcę i z nienaruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.
8. Przy przesyłkach, które z powodu swoich właściwości tracą na masie, Operator odpowiada tylko za tę część ubytku, która przewyższa normy ubytków ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami lub zwyczajowo przyjęte, chyba że szkoda nie wynikała z przyczyn uzasadniających zastosowanie norm dopuszczalnego ubytku.
9. Jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które Operator odpowiada, odpowiedzialność jego ogranicza się do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.
10. Jeżeli przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu roku od wypłaty odszkodowania, Operator powinien niezwłocznie zawiadomić o tym uprawnionego.
11. W terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 10 uprawniony może żądać, aby wydano mu odnalezioną przesyłkę za zwrotem otrzymanego odszkodowania. W takim wypadku uprawniony zachowuje roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie.
12. Jeżeli odnalezienie nastąpiło po upływie roku albo uprawniony nie zgłosił się w terminie określonym w ust. 11, przesyłka ulega likwidacji.
13. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
  - 13.1. podania w liście przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu,



- a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych;
- 13.2. wadliwego stanu przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych.
14. Nadawca przesyłki w transporcie drogowym rzeczy odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść Operator na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 13, pkt 1.
15. Nadawca ponosi także koszty związane z przeładunkiem przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy przesyłki, zawarte w liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.
16. Roszczenia przedawniają się z upływem roku.
17. Roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przedawniają się z upływem 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki.
18. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
- 18.1. ceny wskazanej w rachunku dostawcy, tj. ceny zakupu rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki, potwierdzonej stosownym dokumentem, np. rachunkiem bądź fakturą kosztową;
- 18.2. ceny wynikającej z Cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu;
- 18.3. wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
19. W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości.
20. Oprócz odszkodowań określonych w ust.18 Operator jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki:
- 20.1. w razie utraty - w pełnej wysokości;
- 20.2. w razie ubytku - w odpowiedniej części;
- 20.3. w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia.
21. Jeżeli po wydaniu przesyłki towarowej ujawniono ubytek lub uszkodzenie niewidoczne przy wydaniu przesyłki, Operator ustala stan przesyłki na żądanie zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w przeciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.

## § 16

### ODSZKODOWANIE

1. W przypadku niewykupienia usługi ubezpieczenia przesyłki wszelką odpowiedzialność Operatora związaną ze świadczeniem Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej ogranicza się do kwoty 500 zł.
2. Dla przesyłek zagranicznych odszkodowanie nie może przekroczyć 8,33 SDR na 1 kilogram.
3. Odszkodowanie nie obejmuje podatku od towarów i usług (VAT) w takim zakresie, w jakim uprawniony do jego otrzymania może odliczyć ten podatek zgodnie z obowiązującymi przepisami.



## § 17

### POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez osobę uprawnioną reklamacji.
2. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
3. Reklamację zgłoszoną przed lub po terminie, uzupełnioną po terminie, reklamację niekompletną traktuje się jak reklamację niewniesioną.
4. Reklamację można wnieść drogą elektroniczną pod adresem [reklamacje@cblog.pl](mailto:reklamacje@cblog.pl), pisemnie bądź ustnie do protokołu.
5. Reklamacje wniesione w inny sposób nie będą rozpatrywane, o czym zgłaszający zostanie powiadomiony.
6. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwań, powiadomień oraz odpowiedzi na reklamację lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.
7. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Operator niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.
8. Uprawnionymi do wniesienia reklamacji są:
  - 8.1. Nadawca lub
  - 8.2. Odbiorca – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.
9. Reklamację można wnieść:
  - 9.1. z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją:
    - 9.1.1. bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości - jeżeli został sporządzony protokół szkody przy przyjęciu przesyłki;
    - 9.1.2. po przyjęciu przesyłki - jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół szkodowy;
    - 9.1.3. w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
  - 9.2. z tytułu utraty przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu określonego w § 14, ust. 2;
  - 9.3. z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.
10. Wniesienie reklamacji nie może nastąpić później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
11. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 11.1. imię i nazwisko oraz adres do korespondencji zgłaszającego;
  - 11.2. przedmiot reklamacji;
  - 11.3. datę i miejsce nadania przesyłki;
  - 11.4. numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki;
  - 11.5. uzasadnienie reklamacji;
  - 11.6. kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
  - 11.7. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
  - 11.8. datę sporządzenia reklamacji;



- 11.9. wykaz załączonych dokumentów.
12. Do reklamacji należy załączyć:
  - 12.1. dokument potwierdzający nadanie przesyłki;
  - 12.2. oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w ust. 8;
  - 12.3. kopię protokołu sporządzonego przez Operatora lub jego Podwykonawców bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Odbiorcę – albo
  - 12.4. oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
  - 12.5. opakowanie uszkodzonej lub zawierającej braki przesyłki i / lub zdjęcia tej przesyłki (opakowanie zewnętrzne wraz z pełną zawartością) jeżeli Operator tego zażąda;
  - 12.6. oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 Ustawy Prawo Pocztowe, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust. 6 tejże ustawy;
  - 12.7. przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
13. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 12. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.
14. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
15. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych Operator, w przypadku, gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że niezuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
16. Terminu, o którym mowa w ust. 15 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
17. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 17.1. informację o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu roszczenia;
  - 17.2. określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz sposób i termin jej przekazania;
  - 17.3. imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe pracownika Operatora upoważnionego do udzielenia odpowiedzi;
  - 17.4. uzasadnienie prawne w przypadku nieuznania części lub całości roszczeń reklamującego;
  - 17.5. pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym.
18. W przypadku odmowy uznania reklamacji, uprawniony może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
19. Operator rozpatruje reklamację oraz odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania poprawnej, pełnej oraz zawierającej wszystkie wymagane załączniki reklamacji.
20. Powyższy termin uważa się za zachowany, jeśli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.



21. W przypadku uznania reklamacji, odszkodowanie wypłaca się w terminie do 30 dni na rachunek bankowy uprawnionego.
22. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia wniesienia pełnej reklamacji lub odpowiedzi na odwołanie, skutkuje uznaniem reklamacji lub odwołania.
23. W przypadku niewykonania usługi Operator niezależnie od odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za usługę.
24. Roszczenia ograniczone są do jednego roszczenia dla każdej z przesyłek.
25. Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują:
  - 25.1. w zakresie Usług przewozowych: rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.);
  - 25.2. w zakresie Usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1468).

## **§ 18**

### **WIERZYTELNOŚCI**

1. Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy niebędącymi Konsumentami nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec Operatora.
2. Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca nie będący Konsumentem nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść należnych mu wierzytelności wobec Operatora na osobę trzecią.

## **§ 19**

### **ZDARZENIA NADZWYCZAJNE**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie przesyłki wynikających z okoliczności będących poza kontrolą Operatora tj.:
  - 1.1. działania siły wyższej (np. trzęsienie ziemi, cyklon, burza, powódź, mgła, wojna, katastrofa lotnicza, zamieszki, rozruchy, akcje protestacyjne, embargo);
  - 1.2. uszkodzenia elektryczne lub magnetyczne, w tym uszkodzenia obrazów, danych lub zapisów elektronicznych czy fotograficznych.

## **§ 20**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Administratorem danych osobowych Nadawców, Odbiorców oraz wszelkich osób umocowanych przez Nadawcę w procesie nadania przesyłki jest Public Data sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Dane przetwarzane są w celu zawarcia umowy i realizacji usług. Osoby te mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez wymienionych danych niemożliwe byłoby zawarcie umowy i wykonanie usług.
2. Operator nie jest administratorem ani podmiotem przetwarzającym - w rozumieniu przepisów ogólnego 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 (RODO) - w stosunku do żadnych danych zawartych w przesyłce i nie odpowiada za ich



przetwarzanie. Jeśli przesyłka zostanie otwarta przez Operatora, jest on administratorem danych osobowych zawartych w przesyłce i może je przetwarzać wyłącznie w zakresie niezbędnym do podjęcia działań w celu doręczenia przesyłki lub zwrócenia jej Nadawcy.

3. Operator przetwarza powierzone mu dane jedynie w celu należytego wykonania usługi. Udostępniając swoje dane osobowe Nadawca zgadza się na przetwarzanie tych danych przez Operatora, jego Podwykonawców oraz firmy przemieszczające, sortujące i doręczające przesyłkę poza granicami Polski w celu doręczenia przesyłki.
4. W sprawach nieuregulowanych powyższym Regulaminem stosuje się przepisy Prawa pocztowego, chyba że ma zastosowanie Prawo przewozowe, a także przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Niniejszy Regulamin nie dotyczy Konsumentów.
6. O zmianach niniejszego Regulaminu, Operator poinformuje poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej, pod adresem: <http://www.cblog.pl> na co najmniej 14 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu.
7. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 16 grudnia 2020.

