

REGULAMIN PRZEWOZU MIĘDZYNARODOWEGO EXPORTPACZKA

Niniejszy dokument stanowi o warunkach świadczenia usług przewozu międzynarodowego przez Usługodawcę za pośrednictwem serwisu internetowego ExportPaczka.pl oraz poza nim. Do usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu, zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez ExportPaczka.pl

§1 Postanowienia wstępne

1. Usługodawca na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa ustanawia Regulamin, który udostępnia w siedzibie oraz pod adresem URL serwisu internetowego Usługodawcy, w brzmieniu: www.exportpaczka.pl/regulamin-przewozu-miedzynarodowego
2. Usługodawca świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności prawa pocztowego oraz przewozowego.
3. Usługobiorcy mogą w dowolnym czasie: uzyskać dostęp do Regulaminu, utrwalić go, pozyskać i odtworzyć poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku danych.
4. Usługi Przewozu są świadczone przez Usługodawcę na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, w odniesieniu do Przesyłek stanowiących paczki listowe rejestrowane albo paczki o wadze do 1000 g i wymiarach wynoszących do: 50/35/5 cm w stosunku szerokości/wysokości/głębokości Przesyłki.
5. Usługi Przewozu są świadczone przez Usługodawcę na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, w odniesieniu do Przesyłek niespełniających kryteriów wymienionych w pkt 4.

§2 Zawarcie umowy

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w chwili potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia Listu przewozowego od Nadawcy.
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Usługodawcę Listu przewozowego następuje poprzez wydanie jego jednego egzemplarza Nadawcy lub przesłanie potwierdzenia przyjęcia Listu przewozowego w formie elektronicznej.
3. List przewozowy jest sporządzany w dwóch egzemplarzach, przeznaczonych dla Nadawcy oraz Usługodawcy.

§3 Przyjęcie przesyłki

1. Przyjęcie przez Usługodawcę Przesyłki w celu świadczenia Usługi jest realizowane na podstawie prawidłowo uzupełnionego Listu Przewozowego.
2. Usługodawca umożliwia złożenie Listu przewozowego w formie elektronicznej, za pośrednictwem Serwisu.
3. List przewozowy powinien spełniać następujące kryteria:
 1. w Liście przewozowym należy zamieścić dane wymienione w pkt 4,
 2. List przewozowy powinien zawierać oraz oświadczenie Nadawcy o zgodności Przesyłki z postanowieniami Regulaminu,
 3. List przewozowy złożony w formie pisemnej powinien być wypełniony czytelnie, wolny od skreśleń, wytarć lub korekt naniesionej treści.
4. List przewozowy powinien zawierać informacje na temat:
 1. rodzaju Przesyłki,
 2. kraju odbioru i doręczenia Przesyłki,
 3. wagi i gabarytów Przesyłki,
 4. ilości Przesyłek,
 5. daty i godziny odbioru Przesyłki przez Usługodawcę w celu jej nadania, w przypadku wyboru tego trybu realizacji Usługi,

6. zawartości Przesyłki w formie opisu słownego,
 7. żądania trybu realizacji Usługi poprzez odbiór Przesyłki w celu jej nadania przez Usługodawcę albo transport własny przez Nadawcę do Usługodawcy,
 8. zawartości rzeczy wymagających zachowania szczególnej ostrożności ze względu na podatność na uszkodzenie mechaniczne, poprzez wybór oznaczenia „szkło”,
 9. żądania opcjonalnego trybu realizacji Usługi przez pobranie płatności od Adresata przy doręczeniu,
 10. żądania opcjonalnego ubezpieczenia Przesyłki, ze wskazaniem kwoty ubezpieczenia,
 11. żądania opcjonalnego Przewozu Przesyłki o niestandardowym gabarycie,
 12. danych Nadawcy i Adresata, zawierających w szczególności adres z kodem pocztowym, imię, nazwisko (albo nazwę), adres e-mail i numer telefonu.
5. Przesyłka powinna spełniać następujące kryteria:
 1. zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz postanowieniami Regulaminu,
 2. nie może zawierać rzeczy wymienionych w liście rzeczy zabronionych, co do których Usługodawca nie świadczy Usług,
 3. stanu umożliwiającego prawidłowy przewóz oraz wydanie bez uszkodzenia lub ubytku.
 6. Usługodawca jest uprawniony do żądania od Usługobiorcy otwarcia Przesyłki, w celu weryfikacji zgodności jej zawartości z oświadczeniem i deklaracją Nadawcy, a także postanowieniami Regulaminu lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
 7. Usługodawca jest uprawniony do odmowy świadczenia Usługi w przypadku uzasadnionego podejrzenia:
 1. niezgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami Regulaminu lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
 2. niezgodności oświadczeń Nadawcy w przedmiocie zawartości Przesyłki, z jej rzeczywistym stanem faktycznym.
 8. Usługodawca nie jest zobowiązany do weryfikowania zawartości Przesyłek, w szczególności pod kątem zgodności ich zawartości z postanowieniami Regulaminu lub oświadczeniami Nadawcy.
 9. Przyjęcie przez Usługodawcę Przesyłki do Przewozu nie uzasadnia domniemania, iż zawartość Przesyłki była zgodna z postanowieniami Regulaminu.
 10. Usługodawca może odmówić wykonania Usługi, a w razie podjęcia się jej realizacji nie ponosi odpowiedzialności za szkody mogące być następstwem przedłożenia Listu przewozowego wypełnionego nieprawidłowo lub niezgodnie ze stanem faktycznym.

§4 Rzeczy zabronione

1. Usługodawca nie przyjmuje Przesyłek i nie świadczy Usług w odniesieniu do rzeczy:
 1. których posiadanie lub przewóz jest zabroniony na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

2. niespełniających wymogów Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe lub ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
 3. podlegających ograniczeniom w przewozie lub spełnienia szczególnych procedur i warunków przewozu na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe lub ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
 4. mogących stanowić zagrożenie dla życia ludzi, zwierząt oraz dla środków transportu, w szczególności broni lub amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych, radioaktywnych lub żrących,
 5. wymagających szczególnych warunków przewozu, w szczególności zwierząt, zwłok, szczątków ludzkich lub zwierzęcych, towarów chemicznych, towarów aktywnych biologicznie lub promieniotwórczych, leków które wymagają szczególnych warunków przewozu,
 6. o wartości przekraczającej kwotę 5.000 zł dla Usług Przewozu świadczonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz przekraczającej kwotę 50.000 zł dla pozostałych Usług Przewozu,
 7. o szczególnej wartości, w szczególności stanowiących rzeczy unikalne, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki, wyroby jubilerskie, materiały szlachetne, środki pieniężne, dokumenty unikalne, dokumenty przetargowe, instrumenty finansowe a w szczególności weksle, czeki, akcje, karty płatnicze, inne papiery wartościowe,
 8. stanowiących wyroby tytoniowe, alkoholowe lub inne wyroby akcyzowe,
 9. stanowiących artykuły żywnościowe, w przypadku gdy ich przewóz wymaga stosowania szczególnych urządzeń lub środków transportowych,
 10. stanowiących szybko psujące się artykuły, w szczególności artykuły spożywcze.
2. Przepis pkt 1 stosuje się odpowiednio, w przypadku gdy:
 1. opakowanie Przesyłki nie spełnia funkcji zabezpieczającej, w szczególności przed samoczynnym otwarciem, wydostaniem się zawartości Przesyłki na zewnątrz opakowania, zabrudzeniem, uszkodzeniem lub zniszczeniem innych Przesyłek,
 2. opakowanie Przesyłki zawiera napisy lub elementy graficzne, naruszające przepisy powszechnie obowiązującego prawa, normy moralne lub dobra osobiste Adresata lub osób trzecich.
 3. Nadawca jest zobowiązany do naprawienia szkody powstałej w następstwie nadania Przesyłki spełniającej kryteria o których stanowi pkt 1 lub 2 przez siebie lub osobę wskazaną jako uprawnioną do wydania Przesyłki celem jej nadania.
 4. Usługodawca jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od niej, w przypadku gdy zawartość Przesyłki spełnia kryteria o których stanowi pkt 1 lub 2.
 5. W przypadku nadania przez Nadawcę rzeczy spełniających kryteria wymienione w pkt 1 lub 2, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu ich Przewozu jest wyłączona.
2. Podstawę świadczenia Usługi stanowi prawidłowo uzupełniony i przyjęty przez Usługodawcę List przewozowy, zgodnie z §2 i §3 Regulaminu.
 3. Usługi Przewozu są realizowane przez Usługodawcę w dniach roboczych, po zawarciu Umowy oraz najwcześniej od chwili zaksięgowania wpłaty z tytułu Usługi.
 4. W przypadku wyboru trybu realizacji Usługi przez odbiór Przesyłki od osoby wskazanej przez Nadawcę lub od Nadawcy, w zakresie świadczenia wchodzi odbiór Przesyłki przez Usługodawcę, w terminie, godzinie i miejscu wskazanym w Liście przewozowym.
 5. Próba odbioru Przesyłki o której stanowi pkt 4 odbywa się jednorazowo, a Usługodawca nie dokonuje jej ponowienia.
 6. W przypadku wyboru trybu realizacji Usługi przez transport własny Przesyłki do Usługodawcy, Nadawca zobowiązuje się do jej dostarczenia na własny koszt oraz ryzyko. Odbiór Przesyłek przez Usługodawcę jest realizowany w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach otwarcia Usługodawcy.
 7. W przypadku zamówienia Usługi, w zakresie której wchodzi Przewóz Przesyłki za pobraniem, Nadawca upoważnia Usługodawcę do odbioru w jego imieniu kwoty pobrania oraz przekazania jej na rzecz Nadawcy w równowartości przeliczonej na złote. Przeliczenie następuje według bieżącego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski (tabela C: www.nbp.pl/home.aspx?f=/kursy/kursyc.html) w dniu przekazania środków na rzecz Nadawcy, dla waluty obcej, użytej przy uiszczeniu opłaty za pobranie.
 8. Przekaz środków pieniężnych należnych Usługobiorcy od Usługodawcy, następuje na rachunek bankowy podany przez Usługobiorcę.
 9. W przypadku wyboru przez Usługobiorcę opcji ubezpieczenia Przesyłki, pomiędzy Nadawcą a Ubezpieczycielem zawierana jest odrębna umowa ubezpieczenia Przesyłki na kwotę ubezpieczenia podaną w Liście przewozowym, na warunkach ustanowionych w warunkach ubezpieczenia, stanowiących załącznik do Regulaminu.
 10. Przy wykonywaniu Usług, Usługodawca jest uprawniony do podzlecenia części lub całości świadczeń na rzecz osób lub podmiotów trzecich, świadczących usługi przewozu rzeczy oraz usługi pocztowe, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

§6 Doręczenie przesyłki

1. Doręczenie Przesyłki następuje w miejscu jej doręczenia, zamieszczonym w Liście przewozowym.
2. W celu potwierdzenia doręczenia Przesyłki, Usługodawca może wykorzystywać tradycyjne listy potwierdzeń doręczenia oraz urządzenia elektroniczne, umożliwiające złożenie podpisu pot potwierdzeniem doręczenia Przesyłki.
3. Tradycyjne potwierdzenie odbioru Przesyłki stanowi dowód jej doręczenia.
4. Elektroniczne potwierdzenie odbioru Przesyłki lub wydruk elektronicznego potwierdzenia odbioru Przesyłki stanowi dowód jej doręczenia, równoważny potwierdzeniu tradycyjnemu.
5. Odmowa odbioru Przesyłki przez Adresata skutkuje jej zwrotem do Nadawcy, na jego koszt.
6. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu Przewozu, uważa się za utraconą.

§7 Płatności

§5 Warunki świadczenia usług

1. Usługi są świadczone zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, cennikiem Usługodawcy oraz z zachowaniem terminów opublikowanych na stronie internetowej Serwisu.

1. Ceny z tytułu świadczonych Usług ustalane są na podstawie aktualnie obowiązujących cenników Usługodawcy, zamieszczonych na stronie internetowej Serwisu
2. Usługodawca umożliwia dokonanie płatności z tytułu świadczonych Usług:

1. gotówką lub kartą kredytową w chwili nadania Przesyłki,
2. przy użyciu zewnętrznego systemu płatności Przelewy24, obsługiwanego przez DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-327) przy ul. Kanclerskiej 15,
3. przy użyciu zewnętrznego systemu płatności, obsługiwanego przez administratora serwisu internetowego Bitbe.com.
4. poprzez wpłatę na rachunek bankowy Usługodawcy.
3. Opłaty z tytułu świadczonych Usług są wyrażone w polskich złotych i mogą być uiszczane w tej walucie, z zastrzeżeniem możliwości użycia BTC.
4. Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty za Usługę z góry. Termin płatności należności przypada na chwilę zawarcia Umowy.
5. Rachunek lub faktura z tytułu świadczonych Usług zostają wydane Usługobiorcy w chwili zawarcia Umowy lub przesłane wiadomością e-mail pod adres e-mail Usługobiorcy, w zależności od jego woli.
6. Usługobiorca wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
7. W czasie, w którym Przesyłka pozostaje w posiadaniu Usługodawcy, przysługuje jemu prawo zastawu na Przesyłce, w celu zabezpieczenia należności Usługodawcy, ze szczególnym uwzględnieniem wynagrodzenia oraz innych opłat, kosztów lub wydatków, poniesionych w związku ze świadczeniem Usługi, a także uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Usługi, wynikających z przyczyn leżących po stronie Usługobiorców Zleceniodawcy lub adresata. W stosunku do Usługobiorców będących Konsumentami, prawo zastawu znajduje zastosowanie na warunkach ustanowionych w przepisach ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
8. Zwrot płatności przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty powstania przyczyny zwrotu, a w szczególności w przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta albo uznania przez Usługodawcę roszczenia objętego zgłoszeniem reklamacyjnym w całości lub części, na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów.
9. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Usługobiorcę w pierwotnej transakcji, chyba że wyrazi on zgodę na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Usługobiorcę,
5. przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
2. W stosunku do Usług o których stanowi pkt powyższy:
 1. Usługodawca 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,
 2. 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,
 3. wartość odszkodowania za utratę lub ubytek Przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności: wartości Usługi bądź wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie nadania, a w razie niemożliwości ustalenia wysokości odszkodowania w ten sposób, na podstawie wyceny rzeczoznawcy, przy czym w razie uszkodzenia Przesyłki, odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości,
 4. niezależnie od odszkodowań wymienionych w pkt 3, Usługodawca jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem Przesyłki: w razie utraty – w pełnej wysokości, w razie ubytku – w odpowiedniej części, w razie uszkodzenie – w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości Przesyłki wskutek uszkodzenia,
 5. Usługodawca jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego, w przypadku gdy wskutek zwłoki w Usłudze powstała szkoda inna niż w Przesyłce.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w stosunku do których zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek: siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie Usługobiorcy, niewywołanych winą Usługodawcy, z powodu naruszenia przez Usługodawcę przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe albo Regulaminu, z powodu właściwości Przesyłki, z powodu strajku pracowników Usługodawcy.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, przysługuje odszkodowanie:
 1. za utratę przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez Usługodawcę wyznaczonego za traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki poleconej,
 2. za utratę paczki pocztowej – w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie,
 3. za utratę Przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki,
 4. za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez Nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2,

§8 Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność Usługodawcy za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, w stosunku do których zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe zostaje wyłączona w przypadku, gdy utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie Usługobiorcy, niewywołanych winą Usługodawcy, z właściwości Przesyłki albo wskutek siły wyższej, a także jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
 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,
 2. braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości,
 3. szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,

5. za ubytek zawartości Przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy,
6. za uszkodzenie zawartości Przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono.
7. za doręczenie przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii w terminie późniejszym niż w 4 dniu po dniu nadania – w wysokości stanowiącej różnicę między opłatą za przesyłkę listową najszybszej kategorii danego przedziału wagowego, a opłatą za taką przesyłkę niebędącą przesyłką najszybszej kategorii tego samego przedziału wagowego,
8. nigdy nie wyższe niż zadeklarowana wartość Przesyłki.
5. W przypadku niewykonania Usługi o której stanowi pkt powyższy, Usługodawca zwraca w całości pobraną opłatę za Usługę niezależnie od należnego odszkodowania.
6. Przewidziane w Regulaminie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Usługodawcy.
7. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Usługobiorców niebędących Konsumentami z tytułu utraty dochodów lub korzyści, podlega wyłączeniu.
8. Niezależnie od postanowień Regulaminu, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług nie jest rozszerzona w stosunku do przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe albo ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

§9 Reklamacje

1. Reklamacje można składać listem lub wiadomością e-mail pod adres pocztowy lub elektroniczny, podany w Danych Kontaktowych Usługodawcy.
2. Reklamacje można składać przy użyciu formularza, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu.
3. Reklamacje można składać z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, a w szczególności: niewykonania lub opóźnienia w terminie realizacji Usługi, uszkodzenia, zagubienia lub opóźnienia w doręczeniu Przesyłki.
4. W stosunku do reklamacji Przesyłek podlegających przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, stosuje się te przepisy, przepisy Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej oraz postanowienia Regulaminu, o ile nie pozostają one w kolizji z przepisami wymienionymi przepisami.
5. W stosunku do reklamacji Przesyłek podlegających przepisom ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, stosuje się te przepisy, przepisy Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz postanowienia Regulaminu, o ile nie pozostają one w kolizji z wymienionymi przepisami.
6. Reklamacja Usługi podlegającej przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko Nadawcy albo Adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata,
 2. przedmiot reklamacji,
 3. datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego,
 4. numer Listu przewozowego potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej – w przypadku przesyłki rejestrowanej albo przekazu pocztowego,
 5. uzasadnienie reklamacji,
 6. kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy Usługobiorca składający reklamację żąda odszkodowania,
 7. podpis Usługobiorcy składającego reklamację – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej, datę sporządzenia reklamacji,
 8. wykaz załączonych dokumentów,
 9. oryginał Listu przewozowego – w przypadku reklamacji wnoszonej przez Nadawcę Przesyłki,
 11. oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku reklamacji wnoszonej przez adresata Przesyłki,
 12. kopię protokołu sporządzonego przez operatora pocztowego bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata – albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki,
 13. opakowanie uszkodzonej Przesyłki,
 14. oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym stanowi art. 87 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe,
 15. przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt,
 16. dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
7. Przepisy pkt 6 ppkt 10 – 16 znajdują zastosowanie do reklamacji wnoszonej w formie innej, niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
8. Reklamacja Usługi podlegającej przepisom ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe powinna zawierać:
 1. datę sporządzenia reklamacji,
 2. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) Usługodawcy,
 3. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
 4. tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
 5. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Listu przewozowego),
 6. wykaz załączonych dokumentów,
 7. podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji,
 8. oryginał Listu przewozowego,
 9. potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
9. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi podlegającej przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe:
 1. wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Usługodawcy roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Usługodawcę w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Adresatowi – w zakresie roszczeń z tytułu uszkodzeń i ubytków Przesyłki,

2. można zgłosić po upływie 14 dni i nie później niż w terminie 12 miesięcy, liczonych od dnia nadania Przesyłki – w zakresie pozostałych roszczeń,
 3. przysługuje Adresatowi w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Adresatowi.
10. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi podlegającej przepisom ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe:
 1. wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że: szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki przez uprawnionego, zaniechano takiego stwierdzenia z winy Usługodawcy, ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika lub szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki do przewozu a jej wydaniem,
 2. w zakresie żądania zwrotu należności lub jej części przysługuje temu Usługobiorcy, który dokonał zapłaty,
 3. w zakresie innych roszczeń przysługuje temu Usługobiorcy, któremu przysługuje prawo rozporządzania Przesyłką.
 11. Usługodawca rozpoznaje reklamacje w terminie 30 dni od daty zgłoszenia.
 12. W stosunku do reklamacji Usługi podlegającej przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe w przypadku, gdy wniesiona reklamacja nie spełnia warunków wymienionych w Regulaminie a wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Usługodawca wzywa do usunięcia braków w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Terminu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
 13. W stosunku do reklamacji Usługi podlegającej przepisom ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe w przypadku, gdy wniesiona reklamacja nie spełnia warunków wymienionych w Regulaminie a wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Usługodawca wzywa do usunięcia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W takim przypadku, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Usługodawcę uzupełnionej reklamacji.
 14. Usługobiorca posiada możliwość skorzystania z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 1. złożenie wniosku o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 2. wszczęcie postępowania przed polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 15. Tryb postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ustanowiony jest odpowiednio w 5 rozdziale ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z uwzględnieniem przepisów szczególnych oraz w art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
 16. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

§10 Odstąpienie od umowy

1. W przypadku zawarcia Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Konsument może odstąpić od niej bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni, z wyłączeniem przypadków określonych w pkt 8.
2. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
4. Konsument może odstąpić od Umowy, składając Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku otrzymania drogą elektroniczną oświadczenia o odstąpieniu przez Konsumenta od Umowy, Usługodawca niezwłocznie prześle potwierdzenie jego otrzymania.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy, uważa się ją za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Usługodawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
8. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umowy, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.

§11 Przetwarzanie danych

1. Dane osobowe Usługobiorców przetwarzane są na podstawie zgody osób, których dotyczą lub gdy jest to konieczne do realizacji Umowy, gdy osoba której dane dotyczą jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą.
2. Dane osobowe są zbierane w celu świadczenia Usług przez Usługodawcę. Osobom, których dane zostały zebrane przez Usługodawcę, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, poprawiania ich oraz wniesienia pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania ich przetwarzania, a także sprzeciwu wobec tego.
3. Zawierając Umowę o świadczenie Usługi, Usługobiorca dobrowolnie upoważnia Usługodawcę do kierowania na Dane Kontaktowe Usługobiorcy informacji związanych z Umowami oraz ich wykonaniem, a także informacji handlowych w przypadku wyrażenia na to odrębnej zgody.
4. Zawierając Umowę o świadczenie Usługi, Usługobiorca dobrowolnie upoważnia Usługodawcę do przekazania danych osobowych Usługobiorcy osobom lub podmiotom trzecim, świadczącym usługi przewozu rzeczy oraz usługi pocztowe, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, w celu realizacji Umowy.
5. Usługobiorca niebędący Konsumentem jest zobowiązany do informowania Usługodawcy o zmianach Danych Kontaktowych Usługobiorcy, pod rygorem skuteczności ich zastosowania przy doręczeniach.

§12 Zmiana regulaminu

1. Zmiana Regulaminu może nastąpić z przyczyny zmiany przepisów prawa dotyczących przedmiotu świadczenia Usług, a także z powodu zmian technicznych lub organizacyjnych dotyczących świadczeń realizowanych przez Usługodawcę.
2. Zmiana Regulaminu następuje poprzez publikację jego nowej treści na stronie internetowej Usługodawcy: ExportPaczka.pl, za uprzednim poinformowaniem o tym fakcie.
3. Usługodawca zamieszcza informację o zmianie Regulaminu w obszarze strony internetowej Usługodawcy, nie później niż w terminie 10 dni przed datą rozpoczęcia obowiązywania jego nowego brzmienia.
4. Usługodawca wysłała informację o zmianie Regulaminu pod Dane Kontaktowe Usługobiorcy, w przypadku związania stron Umową zawartą na czas nieoznaczony.

§13 Przepisy końcowe

1. Usługodawca zobowiązuje się do realizacji świadczeń wynikających z Umowy w sposób należyty oraz z dochowaniem zasad należytej staranności i poufności.
2. Strony postanawiają, iż osobami kontaktowymi, adresami poczty elektronicznej oraz numerami telefonów, służącymi do składania oświadczeń woli w przedmiocie wykonania Umowy, są Dane Kontaktowe Usługobiorcy i Dane Kontaktowe Usługodawcy.
3. W przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą niebędącym Konsumentem lub Konsumentem niezamieszkującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w okoliczności dopuszczania takiej możliwości przez przepisy jego prawa krajowego, za właściwy dla jego rozstrzygnięcia ustanawia się sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
4. W stosunku do Usługobiorców niebędących Konsumentami lub do Konsumentów niezamieszkujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w przypadku, gdy przepisy ich prawa krajowego dopuszczają taką możliwość, za prawo właściwe dla wykonania Umowy oraz rozstrzygnięcia sporów z nią związanych, stosuje się prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać praw Usługobiorcy będącego Konsumentem, wynikających z przepisów miejscowego prawa powszechnie obowiązującego.
6. W przypadku niezgodności Regulaminu z przepisami prawa powszechnie obowiązującego w kraju Konsumenta, stosuje się te przepisy.
7. Niniejszy Regulamin ma charakter nadrzędny w stosunku do Regulaminu Serwisu Usługodawcy. W przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z Regulaminem Serwisu, stosuje się przepisy Regulaminu.
8. W przypadku, gdy postanowienia Regulaminu okażą się nieważne albo bezskuteczne, okoliczność ta nie narusza ważności i skuteczności pozostałych postanowień Regulaminu. Zamiast nieważnych albo bezskutecznych postanowień obowiązywać będzie norma odpowiadająca temu, co strony ustaliły albo temu, co by ustaliły, gdyby zawarły takie postanowienie w Regulaminie.

§14 Definicje

Na potrzeby wykładni i realizacji postanowień Umowy, strony ustanawiają poniższy zbiór definicji.

Adresat to osoba lub podmiot, do którego adresowana jest Przesyłka, na podstawie danych zamieszczonych w Liście przewozowym.

Dane Kontaktowe Usługodawcy to dane Usługodawcy, przy użyciu których Usługobiorca może się z nim skontaktować, tj. ExportPaczka Maciej Karwat, ul. Gajowa 1, 44-240 Żory, e-mail: info@exportpaczka.pl, tel. (+48) 792 740 155.

Dane Kontaktowe Usługobiorcy to dane Usługobiorcy, przy użyciu których Usługodawca może z nim się skontaktować, obejmujące adres, adres poczty elektronicznej i numer telefonu.

Konsument to Usługobiorca, który jest osobą fizyczną i zawiera Umowę niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

List przewozowy to dokument przewozowy określający przedmiot Usługi oraz zawartość Przesyłki, uzupełniony zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

BTC to jednostka udziałów w rozproszonych systemach księgowych, bazujących na kryptografii BTC – Bitcoin. BTC nie stanowi instrumentu finansowego ani elektronicznego instrumentu płatniczego w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego. W przypadku dokonania płatności przy użyciu BTC, kwota płatności końcowo regulowana i wyrażana jest w polskich złotych, z uwzględnieniem aktualnego kursu BTC.

Nadawca to Usługobiorca, który zleca Usługodawcy Przewóz Przesyłki na podstawie postanowień Regulaminu.

Przesyłka to paczka albo paczki nadane na podstawie jednego Listu przewozowego w tym samym czasie z jednego miejsca, do jednego adresata. Za paczkę uznaje się rzecz albo rzeczy zamieszczone w jednym opakowaniu.

Przewóz to usługa przewozu lub usługa pocztowa, polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek, świadczona w ramach obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez Usługodawcę na zlecenie Usługobiorcy.

Regulamin to niniejszy regulamin świadczenia Usługi przewozu przesyłek międzynarodowych, który określa warunki świadczenia Usługi przewozu krajowego przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorców.

Serwis to serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę w języku polskim, za pośrednictwem witryny www dostępnej w sieci Internet pod adresem URL: ExportPaczka.pl.

Umowa to umowa o świadczenie Usługi przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy, zawarta z wykorzystaniem wzorca umownego, ustanowionego w treści Regulaminu.

Usługa to usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy, na podstawie Umowy zawartej pomiędzy stronami przy zastosowaniu Regulaminu.

Usługodawca to Maciej Karwat, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą ExportPaczka Maciej Karwat, ul. Gajowa 1, 44-240 Żory, zarejestrowany w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: 6342669040 oraz REGON: 241976214.

Usługobiorca to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca zdolności prawnej, która zawiera z Usługodawcą Umowę o świadczenie usługi Przewozu, pod warunkiem posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych, lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych w przypadkach uregulowanych przepisami prawa powszechnie obowiązującego albo bycia osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą zdolności prawnej.