

REGULAMIN

korzystania z usługi Neopaczka w ramach Skrzynki Envelo

§ 1

Definicje

- 1.1. **PPUC lub Usługodawca** - Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000425263, kapitał zakładowy 11 000 000,00 zł, NIP: 525-25-33-454.
- 1.2. **Poczta Polska lub Operator Pocztowy** - Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa) wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, kapitał zakładowy 774 140 000 zł. (w całości wpłacony), NIP: 525-000-73-13 – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych, zgodnie z Ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r. poz. 1529).
- 1.3. **BOK PPUC** - Biuro Obsługi Klientów Usługodawcy z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa. Kontakt z BOK PPUC możliwy jest pod numerem telefonu: (+48) 22 276 28 28 (opłata zgodnie z taryfa dostawcy usług telekomunikacyjnych, z której korzysta Użytkownik) lub e-mailem na adres: bok@envelo.pl.
- 1.4. **Klient (lub Użytkownik)** - Każdy podmiot dopuszczony do obrotu prawno-gospodarczego. W przypadku osób fizycznych nieposiadających zdolności do czynności prawnych lub osób fizycznych z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych Klient powinien być należycie reprezentowany przez przedstawiciela ustawowego lub odpowiednio działać za zgodą takiego przedstawiciela ustawowego. Klient może nabywać Neopaczka (lub Neopaczki) jako Konsument lub Przedsiębiorca. W powyższym celu Klient w trakcie nabywania Neopaczki (-ek) może zostać poproszony o odpowiednie określenie swojego statusu.
- 1.5. **Dane Klienta (lub Dane Użytkownika)** - Wszelkie dane tekstowe, graficzne, zdjęcia, w tym również dane osobowe, które Klient wprowadza samodzielnie w trakcie zakupu Neopaczki w ramach udostępnionych mu funkcjonalności Envelo.
- 1.6. **Dane osobowe** - Dane osobowe 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, „RODO”) i odpowiednich przepisów krajowych (o ile są to osoby fizyczne).
- 1.7. **Neopaczka** - Usługa świadczona drogą elektroniczną przez PPUC umożliwiającą dokonanie przez Klienta elektronicznie lub na podstawie Umowy postpaid opłaty za usługę pocztową przyjęcia,

przemieszczenia oraz doręczenia paczki świadczoną przez Poczta Polska S.A. na podstawie *Regulaminu świadczenia niepow szechnych usług pocztowych Paczka PACZKA24, PACZKA48*, przy czym opłata dokonywana w ramach usługi Neopaczka umożliwia skorzystanie z usługi pocztowej Poczty Polskiej PACZKA24. Nadanie przez Klienta Przesyłki w stosownej placówce Poczty Polskiej jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Klienta regulacji Operatora Poczтового dotyczących usługi pocztowej PACZKA24.

- 1.8. **Usługa Dodatkowa** - Usługa Poczty Polskiej dotycząca usługi PACZKA24 zamawiana przez Klienta wraz z usługą Neopaczka i wspólnie z nią wyceniana.
- 1.9. **Żądanie Zmiany Adresata** - Usługa, w ramach której Usługodawca, w imieniu własnym i na rzecz Klienta, zgłasza żądanie zmiany adresu lub adresata dla nadanej Przesyłki do Operatora Poczowego.
- 1.10. **Przesyłka** - Paczka adresowana, opłacana i nadawana w ramach usługi Neopaczka.
- 1.11. **Umowa lub Umowa o Neopaczkę** - Umowa nabycia neopaczki pomiędzy PPUC a Klientem zawarta na odległość (elektronicznie na Platformie Envelo poprzez Konto Zaufane Klienta) lub w formie pisemnej („Umowa postpaid” – regulująca zasady opłacania przez Klienta neopaczek generowanych poprzez Platformę Envelo). Umowy zawierane są z Klientami posiadającymi status Konsumenta albo Przedsiębiorcy. Wyłącznie w stosunku do Klientów posiadających status Przedsiębiorcy w celu zawarcia Umowy konieczny jest wymóg posiadania miejsca zamieszkania lub siedziby na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub prowadzenia przez Przedsiębiorcę zagranicznego działalności gospodarczej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w formie zgodnej z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. PPUC informuje, że w zależności od wyboru dokonanego przez Klienta w trakcie wypełniania formularza Usługi Neopaczka na Platformie Envelo dostęp do niektórych funkcjonalności Envelo może być zróżnicowany dla Klienta będącego Konsumentem oraz Klienta będącego Przedsiębiorcą.
- 1.12. **Nalepka Adresowa** - Dokument generowany i udostępniany Klientowi w formie elektronicznej przez Platformę Envelo, na podstawie złożonego i opłaconego zamówienia na usługę Neopaczki. Dokument zawiera dane adresowe, Kod kreskowy, kod graficzny, który pozwala na weryfikację ważności opłaty za Neopaczkę, a także inne informacje umożliwiające realizację usługi Neopaczka przez PPUC oraz usługi pocztowej przez Poczta Polska. Nalepka Adresowa może być zastosowana wyłącznie do jednorazowego użytku przez okres jej ważności, tj. 7 dni kalendarzowych liczonych od momentu (godziny) wysłania informacji potwierdzającej możliwość pobrania przez Klienta w formie elektronicznej Nalepki Adresowej.
- 1.13. **Kod kreskowy** - Kod kreskowy będący częścią Nalepki Adresowej wraz z ciągiem cyfr stanowiącym numer nadania Przesyłki. Kod umożliwia identyfikację Przesyłki przez skanery elektroniczne Poczty Polskiej.
- 1.14. **Nadawca** - W komunikacji pomiędzy Użytkownikiem a PPUC jest to wskazany przez Użytkownika podmiot, na rzecz którego PPUC formalnie dokonuje nadania Przesyłki u Operatora Poczowego. Jednakże formalnie, w rozumieniu pojęcia nadawcy określonego w Regulaminie Operatora Poczowego, nadawcą Przesyłki jest PPUC, która nadaje Przesyłkę w imieniu własnym i na rzecz podmiotu wskazanego przez Klienta.

- 1.15. **Adresat** - Podmiot wskazany jako odbiorca Przesyłki w wypełnianym elektronicznie przez Użytkownika formularzu Usługi na Platformie Envelo. Użytkownik wskazuje Adresata poprzez podanie jego imienia i nazwiska lub nazwy (firmy), dokładnego adresu z nazwą ulicy, numerem domu/budynku, numerem mieszkania / lokalu (o ile istnieje), kodem pocztowym albo oznaczeniem skrytki pocztowej oraz nazwą miejscowości.
- 1.16. **Odbiorca** - Adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
- 1.17. **Potwierdzenie Nadania** - Druk, na którym następuje potwierdzenie nadania Przesyłki, zawierający informacje adresowe wskazane przez Klienta, dane Adresata oraz Kod kreskowy. Oznaczenie przez Operatora Poczтового Przesyłki jako nadanej następuje w placówce pocztowej Poczty Polskiej przyjmującej Przesyłkę do obrotu pocztowego.
- 1.18. **Elektroniczne Potwierdzenie Nadania** - elektroniczne potwierdzenie przez Platformę Envelo wysłane na Skrzynkę Envelo Klienta, zawierające m.in. informacje adresowe Nadawcy, tj. osoby wskazanej przez Klienta, na której rzecz PPUC dokonuje nadania Przesyłki, dane Adresata, a także datę oraz numer nadania Przesyłki i potwierdzające wprowadzenie tej Przesyłki do obrotu pocztowego. Elektroniczne Potwierdzenie Nadania nie jest dokumentem urzędowym w rozumieniu art. 17 prawa pocztowego.
- 1.19. **Faktura Elektroniczna** - faktura elektroniczna w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa.
- 1.20. **Przedsiębiorca** - Klient posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu właściwych przepisów obowiązującego prawa.
- 1.21. **Konsument** - za Konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.22. **Operator Płatności Elektronicznych** - podmiot umożliwiający dokonywanie płatności podczas procesu zawierania umów o Usługi w ramach Platformy Envelo, a w szczególności: (i) dokonujący autoryzacji, czyli potwierdzenia, że Użytkownik posługujący się daną kartą płatniczą lub rachunkiem bankowym jest uprawniony do dokonania płatności (np. posiada odpowiednie środki na rachunku karty płatniczej lub rachunku bankowym), a także (ii) dokonujący rozliczania i przetwarzania transakcji płatniczych za Usługi nabywane poprzez Platformę Envelo, którym to w procesie zawierania Umowy o usługę Neopaczka Operatorem Płatności Elektronicznych jest firma eCard S.A. z siedzibą w Gdańsku 80- 387, przy ul. Arkońskiej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000042304, kapitał zakładowy 16 840 000 zł (w całości wpłacony), NIP: 5213103040.
- 1.23. **Regulamin Operatora Poczowego** - *Regulamin świadczenia niepowszechnych usług pocztowych Paczka, PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym*. Regulamin ten dostępny jest na stronie <http://www.poczta-polska.pl/>
- 1.24. **OWU** - *Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego*, dostępne na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl/>.
- 1.25. **Cennik** - Cennik obejmujący Opłaty za korzystanie z usługi Neopaczka. Cennik dostępny jest pod adresem <http://www.envelo.pl/regulamin.html>
- 1.26. **Regulamin** - niniejszy Regulamin wraz ze wszystkimi załącznikami
- 1.27. **Regulamin Skrzynki Envelo** - Regulamin korzystania ze Skrzynki Envelo i niektórych Usług

dostępnych poprzez Skrzynkę Envelo mający również odpowiednie zastosowanie do Umowy o usługę Neopaczka, określający zasady korzystania ze Skrzynki Envelo oraz Platformy Envelo, którego aktualna wersja dostępna jest na www.envelo.pl – jego zaakceptowanie przy aktywacji Skrzynki Envelo umożliwi Klientowi korzystanie z usług dostępnych poprzez Skrzynkę Envelo, m.in. z usługi Neopaczka.

- 1.28. **Dzień roboczy** - Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.29. **Placówka Pocztaowa** - Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polską, w którym można nadać lub odebrać Przesyłkę z Nalepką Adresową.

§ 2

Postanowienia wstępne

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania i zasady nabywania przez Użytkowników usługi Neopaczka na Platformie Envelo. Kwestie (w tym definicje) nie uregulowane w niniejszym Regulaminie zostały uregulowane w Umowie lub Regulaminie Skrzynki Envelo, mającym odpowiednie zastosowanie do usługi Neopaczka.
- 2.2. Regulamin zostaje nieodpłatnie udostępniony w postaci pozwalającej na jego utrwalanie, przechowywanie i odtwarzanie (tj. w formacie pliku PDF) przez Użytkownika na stronie internetowej <http://envelo.pl/docs/regulamin.html>. Każdy podmiot korzystający z dostępu do Internetu może zapoznać się nieodpłatnie z treścią Regulaminu. Treść Regulaminu może być drukowana, utrwalana oraz zwielokrotniana dowolną techniką na dowolnych nośnikach. Dodatkowo, na żądanie Użytkownika, Usługodawca prześle Użytkownikowi kopię Regulaminu w postaci elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.
- 2.3. W zależności od istoty danej Usługi, niniejszy Regulamin:
 - 2.3.1. obowiązuje w zakresie regulacji dotyczących zawierania umów na odległość,
 - 2.3.2. stanowi odesłanie do Regulaminu Operatora Poczтового, w zakresie realizacji usługi przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki oraz Usług Dodatkowych.
- 2.4. PPUC informuje, iż Przesyłki opłacone w ramach usługi Neopaczka, są przez Poczta Polską S.A. przyjmowane, przemieszczane oraz doręczane jako Przesyłki nadane przez PPUC w imieniu własnym na rzecz Nadawcy (na podstawie odrębnej umowy pomiędzy Poczta Polską a PPUC).
- 2.5. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a postanowieniami Umowy rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Umowy. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a postanowieniami Regulaminu Skrzynki Envelo pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 3

Specyfikacja oraz funkcjonalność

- 3.1. W ramach Umowy o Neopaczka PPUC umożliwi Klientowi zalogowanemu do Skrzynki Envelo:

- 3.1.1. Wprowadzenie w elektronicznym formularzu parametrów Przesyłki, danych nadawcy i Adresata oraz wybór Usług Dodatkowych
- 3.1.2. opcjonalnie - personalizację Nalepki Adresowej, przy czym:
 - 3.1.2.1. W celu skorzystania z funkcjonalności indywidualnej grafiki w ramach Nalepki Adresowej, Klient wykorzystuje własny obiekt multimedialny w postaci pliku graficznego lub zdjęcia (dalej: „Grafika Klienta”). Po jej załadowaniu (przesłaniu przez Internet) do Envelo Klient może umieścić tę Grafikę Klienta w polu zarezerwowanym na Nalepce Adresowej. Zaakceptowanie powyższej kompozycji przez Klienta skutkuje wygenerowaniem przez Envelo dla Klienta pliku pdf zawierającego Nalepkę Adresową wraz z umieszczoną w niej Grafiką Klienta.
 - 3.1.2.2. Wymogi techniczne, w tym format, rodzaj pliku dotyczące Grafiki Klienta zostały zdefiniowane w punkcie 9.2 Regulaminu.
 - 3.1.2.3. Klient jest uprawniony i zobowiązany do wykorzystywania Grafiki Klienta w zakresie i na warunkach wynikających z niniejszego Regulaminu oraz z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 3.1.3. dokonanie opłaty za niepowszechną usługę pocztową PACZKA24 oraz skorzystanie z usług dodatkowych do usług pocztowych Poczty Polskiej:
 - 3.1.3.1. Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu,
 - 3.1.3.2. Doręczenie do rąk własnych,
 - 3.1.3.3. Ostrożnie,
 - 3.1.3.4. Przesyłka niestandardowa,
 - 3.1.3.5. Sprawdzenie zawartości,
 - 3.1.3.6. Odbiór w punkcie,
 - 3.1.3.7. Pobranie na rachunek bankowy,
- 3.1.4. zawarcie Umowy o Neopaczkę.
- 3.1.5. pobranie przez Klienta lub bezpośredni wydruk skonfigurowanej przez Klienta na Platformie Envelo Nalepki Adresowej oraz opcjonalnie Potwierdzenia Nadania z udostępnionej przez PPUC strony internetowej w ramach Platformy Envelo,
- 3.2. Dla każdej przyjętej do obrotu pocztowego Przesyłki Platforma Envelo przygotowuje i umożliwia pobranie, w postaci pliku PDF, Elektronicznego Potwierdzenia Nadania. W celu uzyskania papierowego Potwierdzenia nadania Przesyłki pocztowej opłaconej w ramach usługi Neopaczka, Klient ma możliwość wydrukowania Potwierdzenia Nadania, zawierającego dane adresowe oraz numer nadania danej Przesyłki. Dokument należy okazać w placówce Poczty Polskiej przy nadawaniu Przesyłki.
- 3.3. PPUC informuje, iż wygenerowana przez Klienta w ramach Platformy Envelo a następnie wydrukowana przez Klienta Nalepka Adresowa w ramach opłaconej usługi Neopaczki, stanowi potwierdzenie opłacenia usługi PACZKA24 wraz z ewentualnymi wybranymi przez Klienta Usługami Dodatkowymi, z zastrzeżeniem postanowień pkt 3.4 i 3.5 poniżej.
- 3.4. PPUC informuje, iż Nalepka Adresowa w ramach usługi Neopaczka może być wykorzystana jednorazowo, co podlega weryfikacji przez Poczta Polska, która dokonuje skanowania unikalnego

Kodu kreskowego zamieszczonego na Nalepce Adresowej. W przypadku próby ponownego użycia tej samej Nalepki Adresowej tj. zawierającej ten sam Kod kreskowy, system weryfikacji przesyłek Poczty Polskiej wykryje ponowne użycie wykorzystanej już Nalepki Adresowej i uzna Przesyłkę jako nieopłaconą ze wszystkimi tego konsekwencjami dla Klienta wynikających z regulacji dotyczących operatora pocztowego.

3.5. PPUC ponadto informuje, że:

- 3.5.1. termin ważności Nalepki Adresowej (tj. okres, w którym Przesyłka powinna zostać nadana przez Klienta w odpowiedniej placówce Poczty Polskiej) wynosi 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakupu (tj. momentu wysłania przez PPUC elektronicznej informacji na Skrzynkę Envelo Klienta potwierdzającej możliwość pobrania przez Klienta Nalepki Adresowej),
- 3.5.2. zakazane jest jakiegokolwiek modyfikowanie gotowych (tj. pobranych przez Użytkownika z Platformy Envelo) dokumentów: Nalepki Adresowej i Potwierdzenia Nadania lub ich poszczególnych elementów (zarówno przed jak i po wydruku),
- 3.5.3. w zakresie Grafiki Klienta zakazane jest dodawanie treści bezprawnych, obraźliwych, uznanych za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego, wprowadzających w błąd lub naruszających prawa osób trzecich,
- 3.5.4. dopuszczalne wymiary, zawartość oraz sposób opakowania Przesyłki określa Regulamin Operatora pocztowego i obowiązujące przepisy dotyczące usług pocztowych,
- 3.5.5. w każdym momencie, a w szczególności w chwili nadania Przesyłki lub później, Poczta Polska ma prawo zweryfikować masę i wymiary Przesyłki, a następnie poprawić odpowiednie wartości na Nalepce Adresowej i w systemach informatycznych wspierających realizację usługi Neopaczka, w tym wyliczających wysokość ewentualnej dopłaty po stronie Klienta. W przypadku stwierdzonej różnicy pomiędzy wymiarami lub masą Przesyłki zadeklarowanymi przez Klienta w trakcie procesu nabywania Neopaczki na Platformie Envelo a wymiarami lub masą Przesyłki zweryfikowaną przez Poczta Polska, za faktyczną masę i wymiary Przesyłki przyjmuje się wartości poprawione przez Operatora Pocztoowego. W przypadku stwierdzenia konieczności dokonania dopłaty do obowiązującej w dniu nadania Przesyłki opłaty stosowanej przez Envelo, Użytkownik zostanie poinformowany o dopłacie, jej wysokości i terminie za pośrednictwem Skrzynki Envelo. W przypadku dokonania przez Użytkownika opłaty za Przesyłkę wyższej niż wynikająca z jej faktycznej masy i rozmiarów Usługodawca nie dokonuje zwrotu nadpłaty.
- 3.5.6. Cennik określa w szczególności zasady naliczania i wysokość dopłat (opłat dodatkowych) naliczanych bądź na skutek żądań Klienta składanych przed lub w trakcie wykonywania usługi pocztowej przez Operatora Pocztoowego lub związanych z cyklem świadczenia usługi pocztowej przez Operatora Pocztoowego (np. zwrot Przesyłki) - ewentualną dopłatę, w szczególności tę, o której mowa w pkt. 3.4.5 i pkt 3.4.6. powyżej, Użytkownik zobowiązany jest uregulować we wskazanym terminie poprzez Platformę Envelo (tj. Skrzynkę Envelo Klienta) w przypadku umów zawartych na

- odległość lub poprzez opłacenie faktury w przypadku Umów postpaid,
- 3.5.7. w przypadku umów zawartych na odległość (elektronicznie na Platformie Envelo poprzez Skrzynkę Envelo) dopłata zostanie automatycznie dodana do Koszyka jako element nieusuwalny – jej opłacenie przez Klienta będzie wymagane, aby dokonać jakiegokolwiek innego zakupu usługi lub produktu na Platformie Envelo (przy czym dopłatę będzie można opłacić przed lub razem z kolejnym zamówieniem), natomiast dla Umów postpaid – dopłata zostanie automatycznie doliczona do kolejnej faktury. Przesyłka jest dostarczana do Adresata lub zwracana do Nadawcy niezależnie od dokonania lub niedokonania dopłaty, natomiast zwrot Przesyłki zgodnie z regulacjami Operatora Poczтового podlega również dodatkowej opłacie (dopłacie) na zasadach określonych w Cenniku. PPUC zastrzega dochodzenie od Klienta należności w zakresie dopłat (opłat dodatkowych), które zostały naliczone zgodnie z Cennikiem.
 - 3.5.8. wszystkie przesyłki w ramach usługi Neopaczka są w ramach opłaty za usługę Neopaczka ubezpieczone do kwoty 1 000,00 PLN (tysiąc złotych); ubezpieczenie realizowane jest na zasadach opisanych w OWU mających zastosowanie do usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 Poczty Polskiej (Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego) dostępnych na stronie www.poczta-polska.pl,
 - 3.5.9. Poczta Polska ma prawo odmówić przyjęcia Przesyłki do obrotu w sytuacji, gdy jest ona niezgodna z Regulaminem Operatora Poczowego.
 - 3.5.10. Usługi Dodatkowe, o których mowa w pkt. 3.1.3 realizowane są przez Operatora Poczowego na warunkach określonych w Regulaminie Operatora Poczowego.

§ 4

Zawarcie Umowy u Neopaczkę

- 4.1. Do zawarcia Umowy i uruchomienia możliwości korzystania z usługi Neopaczka niezbędne jest, aby:
 - 4.1.1. Użytkownik (będący Konsumentem bądź Przedsiębiorcą) założył uprzednio Skrzynkę Envelo w ramach Platformy Envelo oraz zaakceptował treść Regulaminu korzystania ze Skrzynki Envelo i niektórych Usług dostępnych poprzez Skrzynkę Envelo,
 - 4.1.2. Użytkownik Przedsiębiorca może dodatkowo zawrzeć Umowę postpaid z PPUC .
- 4.2. Zawarcie konkretnej Umowy o usługę Neopaczka z Klientem następuje z chwilą spełnienia przez niego kolejno wszystkich określonych poniżej warunków i wszystkich działań w procesie zakupowym Neopaczki na Platformie Envelo:
 - 4.2.1. podanie wszystkich niezbędnych informacji adresowych przez Klienta, w tym danych adresowych nadawcy i Adresata,
 - 4.2.2. zdeklarowanie parametrów Przesyłki (w tym wymiary i masa) oraz określenie ewentualnych usług dodatkowych do usługi pocztowej (oraz danych wymaganych do realizacji wybranych usług),
 - 4.2.3. opcjonalnie - wybór funkcjonalności indywidualnej Grafiki Klienta opisanej w pkt. 3.2

- Regulaminu powyżej,
- 4.2.4. wyrażenie przez Klienta zgody na treść Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola elektronicznego formularza zamówienia usługi Neopaczka na Platformie Envelo,
 - 4.2.5. wybór placówki nadawczej Poczty Polskiej,
 - 4.2.6. zaakceptowanie przez Klienta warunków regulowania należności oraz wysokości Opłaty za usługę Neopaczki oraz dokonanie tej opłaty z wykorzystaniem wybranego Operatora Płatności Elektronicznych – warunek dokonania opłaty elektronicznie z wykorzystaniem wybranego Operatora Płatności Elektronicznych nie dotyczy Klientów, którzy zawarli z PPUC Umowę postpaid.
- 4.3. Akceptacja Regulaminu przez Klienta w sposób opisany w pkt. 4.2.4 powyżej jest równoznaczna ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, że:
- 4.3.1. zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje bez zastrzeżeń wszystkie zawarte w nim postanowienia,
 - 4.3.2. do Umowy przystąpił dobrowolnie,
 - 4.3.3. dane zawarte w elektronicznym formularzu zamówienia usługi Neopaczka na Platformie Envelo są zgodne ze stanem rzeczywistym i są poprawne.
- 4.4. Brak akceptacji Regulaminu skutkuje brakiem możliwości zawarcia Umowy i skorzystania z usługi Neopaczka.
- 4.5. Na treść Umowy z Klientem składają się Regulamin, Regulamin Skrzynki Envelo, wypełniony przez Klienta elektroniczny formularz zamówienia usługi Neopaczka oraz uiszczona Opłata.
- 4.6. W trakcie zawierania Umowy Klient zobowiązany jest do wniesienia Opłaty w terminie i w sposób wynikających z Regulaminu oraz regulaminu Operatora Płatności Elektronicznych.
- 4.7. Klient może regulować należności z tytułu zakupu Neopaczki za pomocą przelewu lub zapłaty kartą płatniczą/kredytową. Szczegółowe zasady dokonywania płatności z tytułu zakupu Neopaczki określa regulamin Operatora Płatności Elektronicznych.
- 4.8. W przypadku płatności kartą płatniczą ewentualny zwrot środków zostanie wykonany bezpośrednio na kartę Klienta przez Operatora Płatności Elektronicznych.
- 4.9. W celu dokonania płatności online za usługi zakupione na Platformie Envelo Klient może skorzystać z wymienionych akceptowanych kart: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro; płatności BLIK lub następujących e-przelewów:

ePrzelewy automatyczne

mTransfer (mBank)	Płacę z Alior Bankiem
Płacę z Inteligo (Inteligo)	Płacę z Alior Sync
Płacę z iPKO (PKO BP S.A.)	T-Mobile Usługi Bankowe
Płacę z iKO (PKO BP S.A.)	Millennium – Płatności Internetowe (Bank Millennium S.A.)
Przelew24 (BZ WBK)	Pay Way Toyota Bank (Toyota Bank Polska S.A.)
Płacę z iPKONET	Eurobank płatność online (Euro Bank S.A.)
Przelew z BPH	

Pekao24przelew
 Wydrukuj i Zapłać
 Crédit Agricole przelew online (Credit Agricole Bank Polska S.A.)
 Płacę z Citi Handlowego (Bank Handlowy w Warszawie S.A. Citi Handlowy)
 Płać z BOŚ (Bank Ochrony Środowiska S.A.)

Płać z ING (ING Bank Śląski S.A.)
 Przelew Volkswagen Bank direct
 db Transfer (Deutsche Bank PBC S.A.)
 Płać z Plus Bank (Plus Bank S.A.)
 Bank Pocztowy
 PeoPay (Bank Pekao S.A.)
 Płacę z Idea-Bank

ePrzelewy półautomatyczne

Credit Agricole Bank Polska S.A.
 Millennium Bank S.A.
 Raiffeisen Polbank
 Plus Bank S.A.
 Deutsche Bank PBC S.A.

Bank Pocztowy S.A.
 Bank Spółdzielczy we Wschowie
 Bank Zachodni WBK S.A.
 DnB Nord

- 4.10. Niezwłocznie po odnotowaniu wpłaty (tj. potwierdzeniu przez Operatora Płatności Elektronicznych uiszczenia Opłaty przez Klienta na rzecz Usługodawcy), PPUC potwierdza Klientowi emailem na wskazany przez niego adres zawarcie danej Umowy o Neopaczkę i umożliwi Klientowi pobranie i zapisanie Nalepki Adresowej na dysk Klienta lub wydruk Nalepki Adresowej bezpośrednio ze strony www PPUC, w sposób określony w Regulaminie.
- 4.11. PPUC nie dokonuje ani nie pośredniczy w płatnościach elektronicznych dokonywanych przez Klienta u Operatora Płatności Elektronicznych.

§ 5

Warunki realizacji usługi Żądanie Zmiany Adresata

- 5.1. Żądanie Zmiany Adresata do nadanej Przesyłki przez Operatora Poczтового może zostać zamówione i opłacone przez Klienta za pośrednictwem Platformy Envelo zgodnie z Cennikiem - po nadaniu Przesyłki.
- 5.2. Żądanie Zmiany Adresata realizowane jest przez Operatora Poczowego, na zasadach opisanych w Regulaminie Operatora Poczowego.
- 5.3. Zgodnie z regulacjami dotyczącymi Operatora Poczowego opłata za złożenie Żądania Zmiany Adresata nie podlega zwrotowi, niezależnie od wyniku realizacji usługi – w szczególności w przypadku, gdy z powodu doręczenia Przesyłki nie udało się zmienić adresu lub Adresata.
- 5.4. Jeżeli w wyniku realizacji Żądania Zmiany Adresata konieczne będzie dostanie Przesyłki (zmiana placówki oddawczej Poczty Polskiej lub Punktu odbioru), to dla Użytkownika zostanie naliczona dopłata zgodnie z Cennikiem.
- 5.5. Wynik realizacji Żądania Zmiany Adresata prezentowany będzie Klientowi na Platformie Envelo w ramach Skrzynki Envelo Użytkownika.

§ 6

Warunki realizacji usługi przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki przez Operatora Poczтового

- 6.1. Przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie Przesyłki realizowane jest przez Operatora Poczтового jako nie powszechna usługa pocztowa, na zasadach ujętych w Regulaminie Operatora Poczтового.
- 6.2. Przesyłka może zostać nadana w Placówce pocztowej wybranej na Platformie Envelo przy zakupie Neopaczki. Nadawca może nadać Przesyłkę z umieszczoną na niej przez pracownika Poczty Polskiej Nalepką Adresową jedynie we własnej placówce Poczty Polskiej (tj. urzędzie pocztowym lub filii urzędu pocztowego), obsługujących Usługi Envelo. Nie istnieje możliwość nadania neopaczki w agencji pocztowej ani punkcie partnerskim Poczty Polskiej. Lista placówek Poczty Polskiej obsługujących Usługi Envelo (w tym Neopaczkę) dostępna jest na stronie: <http://placowki.poczta-polska.pl>.
- 6.3. Przesyłka nadana w dniu roboczym po godzinie 15:00, w sobotę albo w dniu ustawowo wolnym od pracy traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.
- 6.4. Gwarantowany przez Operatora Poczтового termin doręczenia Neopaczki do Adresata lub (w przypadku opcji „Odbiór w punkcie”) do wybranego Punktu odbioru, licząc od dnia nadania Przesyłki z uwzględnieniem pkt. 6.3, to:
- 6.5. Kolejny dzień roboczy (**D+1**), jeżeli adres Adresata albo, w przypadku opcji „Odbiór w punkcie”, wybrany Punkt odbioru znajduje się w miejscowości wymienionej w dokumencie dostępnym na stronie <http://www.poczta-polska.pl/hermes/uploads/2013/10/STREFY-DORECZENIA-PACZKA24.pdf>.
- 6.6. Drugi dzień roboczy po dniu nadania (**D+2**), jeżeli Adres Adresata albo, w przypadku opcji „Odbiór w punkcie”, wybrany Punkt odbioru nie znajduje się w miejscowości wymienionej w dokumencie dostępnym na stronie <http://www.poczta-polska.pl/hermes/uploads/2013/10/STREFY-DORECZENIA-PACZKA24.pdf>.
- 6.7. Pozostałe warunki dotyczące przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki przez Operatora Poczтового opisane są w Regulaminie Operatora Poczтового.

§ 7

Doręczenie Przesyłki

- 7.1. Doręczenie Przesyłki realizowane jest przez Operatora Poczтового.
- 7.2. Przesyłki doręczane są za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości Odbiorcy. Za pokwitowanie odbioru uważa się czytelny podpis Odbiorcy i datę odbioru.
- 7.3. Sposób doręczania Przesyłek określa Prawo pocztowe i regulacje Operatora Poczтового.
- 7.4. Na żądanie Odbiorcy, na opakowaniu Przesyłki, osoba doręczająca umieszcza datę i godzinę doręczenia i składa podpis.
- 7.5. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki pod adresem wskazanym na Przesyłce:
 - 7.5.1. Dla Przesyłki bez opcji „Odbiór w punkcie” następuje zawiadomienie Adresata o

podjętej próbie doręczenia Przesyłki:

- 7.5.1.1. Jeżeli Klient przy zakupie Neopaczki podał numer telefonu komórkowego albo adres poczty elektronicznej Adresata, Poczta Polska informuje Adresata o podjętej próbie doręczenia przesyłki w formie elektronicznej (SMS albo e-mail), wskazując numer Przesyłki, termin oraz adres Placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać doręczona.
- 7.5.1.2. Jeżeli Klient przy zakupie Neopaczki nie podał numeru telefonu komórkowego ani adresu poczty elektronicznej Adresata, to pracownik doręczający Poczty Polskiej pozostawia Odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia. Zawiadomienie pozostawiane jest w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny sposób nie naruszający przepisów prawa. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia Przesyłki w innym miejscu niż skrzynka oddawcza Adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na Przesyłce.
- 7.5.1.3. Jeżeli Odbiorca nie zgłosi się do Placówki pocztowej w ciągu 7 dni od powiadomienia Adresata, opisanego w pkt. 7.5.1 – 7.5.2, to Poczta Polska powtórnie poinformuje Adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:
 - 7.5.1.3.1. SMS albo email – jeżeli Klient przy zakupie Neopaczki podał numer telefonu komórkowego albo adres poczty elektronicznej Adresata,
 - 7.5.1.3.2. zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy Klient przy zakupie Neopaczki nie podał numeru telefonu ani adresu poczty elektronicznej Adresata.
- 7.5.2. Przesyłkę, której w przypadku śmierci Adresata nie można doręczyć, Poczta Polska niezwłocznie zwraca Nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” - jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
- 7.5.3. W przypadku Przesyłki, doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w Placówce pocztowej.
- 7.6. Przesyłkę z opcją „Odbiór w punkcie” doręcza się w Punkcie odbioru, po wcześniejszym powiadomieniu Adresata przez Operatora Poczтового SMS-em lub pocztą elektroniczną o:
 - 7.6.1. numerze Przesyłki,
 - 7.6.2. kwocie pobrania, w przypadku Przesyłki z usługą dodatkową „Pobranie” (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych),
 - 7.6.3. nazwie i adresie Punktu odbioru, w którym Przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na doręczenie Przesyłki.
- 7.7. Termin odbioru Przesyłki:
 - 7.7.1. Przesyłka bez opcji „Odbiór w punkcie”:
 - 7.7.1.1. nie zawierająca żywych roślin może zostać doręczona w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia,

- opisanego w pkt. 7.5.1.
- 7.7.1.2. zawierająca rośliny żywe może zostać doręczona w Placówce Pocztovej w terminie 48 godzin, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, opisanego w pkt. 7.5.1.
- 7.7.2. Przesyłka z opcją „Odbiór w punkcie”:
- 7.7.2.1. w przypadku, gdy Punkt odbioru jest Placówką Pocztovej, może zostać odebrana w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w pkt. 7.6,
- 7.7.2.2. w przypadku, gdy Punkt odbioru jest punktem partnerskim Poczty Polskiej, może zostać odebrana w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w pkt. 7.67.6.
- 7.8. „Pobranie”
- 7.8.1. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy po uiszczeniu przez niego kwoty pobrania.

§ 8

Zwrot przesyłki

- 8.1. W przypadku zwrotu Przesyłki przez Operatora Pocztovej zgodnie z dotyczącymi go regulacjami, zostanie naliczona Klientowi przez PPUC dopłata za zwrot Przesyłki, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu nadania.

§ 9

Wymagania Techniczne

- 9.1. Do nabycia Neopaczki poprzez Platformę Envelo wymagane jest posiadanie przez Klienta:
- 9.1.1. dostępu do Internetu z poprawnie funkcjonującą i skonfigurowaną przeglądarką internetową umożliwiającą dostęp do stron WWW – co najmniej w następującej wersji:
- Microsoft Internet Explorer wersja 10.X lub wyższa
 - Mozilla Firefox wersja 57.X lub wyższa
 - Google Chrome wersja 63.X lub wyższa
 - Opera wersja 46.X lub wyższa
 - Safari wersja 6.2 lub wyższa
- 9.1.2. oraz innego niezbędnego oprogramowania, w szczególności oprogramowania do odczytu plików PDF (preferowana jest najnowsza wersja oprogramowania Adobe Reader).
- 9.2. Korzystanie z funkcjonalności, o której mowa w pkt 4.2.3 Regulaminu, wymaga dostarczenia poprzez Internet do Platformy Envelo Grafiki Klienta, w stosunku do której przewidziane są następujące parametry techniczne:
- 9.2.1. możliwe formaty pliku: JPEG, PNG, TIFF, BMP, GIF

- 9.2.2. maksymalny rozmiar pliku: 5MB;
- 9.2.3. wymagana rozdzielczość Grafiki Klienta: 28x21 mm, 300 dpi, 336x252 pixeli.
- 9.3. Na potrzeby wydruku przez Klienta Nalepki Adresowej konieczne jest spełnienie następujących wymogów technicznych: zainstalowanie oprogramowania umożliwiającego odczyt i wydruk plików PDF oraz korzystanie z drukarki atramentowej lub laserowej umożliwiającej wydruk z jakością min. 300 dpi.
- 9.4. Do korzystania z niektórych funkcjonalności Envelo, w celu osiągnięcia ich pełnej wydajności, może być konieczne włączenie przez Klienta w przeglądarce internetowej obsługi protokołu bezpiecznej transmisji danych SSL, obsługi Java, Java Script, Flash oraz mechanizmów „Cookies”.
- 9.5. Uruchomienie niektórych funkcjonalności Envelo może wymagać spełnienia dodatkowych warunków technicznych, o czym Klient zostanie poinformowany przed skorzystaniem z nich.
- 9.6. PPUC nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez siebie utratę treści i Danych Klienta, która jest spowodowana awarią sprzętu, oprogramowania, systemu informatycznego lub telekomunikacyjnego lub też innymi okolicznościami, które pozostają poza zasięgiem PPUC, a są związane ze sprzętem lub oprogramowaniem Klienta.
- 9.7. PPUC nie ponosi odpowiedzialności za problemy bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, oprogramowaniu, systemie teleinformatycznym lub infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Klient, a które uniemożliwiają lub utrudniają Klientowi nabycie usługi Neopaczka.
- 9.8. PPUC nie ponosi odpowiedzialności za jakość i wygląd Grafiki Klienta oraz za jej błędy techniczne lub niepoprawny format, które uniemożliwiają lub utrudniają Klientowi ostateczne nabycie Neopaczki z Nalepką Adresową zawierającą Grafikę Klienta.
- 9.9. PPUC informuje, że możliwe są różnice kolorystyczne, które mogą wystąpić pomiędzy Grafiką Klienta widoczną na urządzeniu wykorzystywanym przez Klienta do komunikowania się z Platformą Envelo a finalnym wydrukiem gotowej Nalepki Adresowej wykorzystującej Grafikę Klienta.

§ 10

Prawa i obowiązki Klienta

- 10.1. W trakcie korzystania z Envelo Klient jest zobowiązany do każdorazowego podawania prawidłowych danych. Dane powinny być dokładne, aktualne i nie mogą wprowadzać w błąd. Powyższe stanowi wymóg konieczny dla PPUC w celu zagwarantowania prawidłowego procesu realizowania Umowy z Klientem.
- 10.2. Klient w trakcie nabywania usługi Neopaczka (korzystania z Envelo) ma dostęp do swoich danych (w tym Dane Klienta), które może modyfikować i aktualizować.
- 10.3. Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- 10.4. Klient w trakcie nabywania usługi Neopaczka w ramach Envelo jest zobowiązany przestrzegać przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz zasad współżycia społecznego, a także nie naruszać praw przysługujących osobom trzecim.

- 10.5. PPUC rekomenduje, aby Klient przyczyniał się do prawidłowego funkcjonowania Envelo poprzez niezwłoczne powiadomienie PPUC o każdym znanym mu przypadku podejrzenia naruszenia, rzeczywistego naruszenia, a także uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Envelo.
- 10.6. Klient nie może przenosić praw i obowiązków, które uzyskał na podstawie Umowy, na inne osoby.
- 10.7. Z uwagi na istotę usługi Neopaczki, Usługodawca informuje, że nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem prawo do odstąpienia od Umowy jako umowy zawieranej na odległość, albowiem przedmiotem świadczenia jest usługa w ramach, której Klient otrzymuje Nalepkę Adresową - rzecz nieprefabrykowaną (zawierającą indywidualne cechy i dane), w tym wyprodukowaną według specyfikacji Konsumenta (personalizacja Nalepki Adresowej, dane Nadawcy, dane Adresata, itp.), służącą zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

§ 11

Zakaz działań bezprawnych

- 11.1. W związku z korzystaniem z Envelo lub korzystaniem z usługi Neopaczka Użytkownik nie może używać lub dostarczać treści o charakterze bezprawnym. Żadna osoba nie może wprowadzać do lub przechowywać w ramach Envelo jakichkolwiek materiałów naruszających przepisy prawa, dobre obyczaje lub prawa osób trzecich. W szczególności Użytkownik nie może wprowadzać do Envelo ani przetwarzać w ramach jakiejkolwiek Usługi jakichkolwiek materiałów lub treści:
- 11.1.1. Naruszających prawo, zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje, w tym materiałów o charakterze pornograficznym, rasistowskim, zawierających treści uważanych powszechnie za wulgarne lub obraźliwe;
- 11.1.2. Naruszających lub mogących naruszyć prawa innych osób, a w szczególności majątkowe lub osobiste prawa autorskie, tajemnicę przedsiębiorstwa, prawa własności przemysłowej, prawa do wizerunku lub inne dobra osobiste innych osób, w tym Usługodawcy, podmiotu z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej S.A. lub innych Użytkowników;
- 11.1.3. Naruszających lub mogących naruszyć prawa do znaków towarowych, oznaczeń geograficznych, oznaczeń przedsiębiorstwa, prawa do firmy lub jakichkolwiek innych chronionych oznaczeń pochodzenia towarów lub usług.
- 11.2. Żaden Użytkownik nie może korzystać z Envelo oraz z jakiejkolwiek Usługi w celach sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami oraz powszechnie przyjętymi zasadami postępowania (w tym zasadami tzw. netykiety, czyli obiektywnymi zasadami bezpiecznego i nieszkodzącego innym postępowania w ramach korzystania z Internetu lub posługiwania elektronicznymi profilami).
- 11.3. Postanowienia określone w pkt. 11.1 i 11.2 odnoszą się również do Grafiki Klienta. Klient, korzystając z funkcjonalności Grafiki Klienta, nie może zamieszczać materiałów i treści naruszających prawa i interesy osób trzecich oraz takich, które są powszechnie uznawane za obraźliwe, naruszające zasady współżycia społecznego, normy etyczne i dobre obyczaje.
- 11.4. W związku z zakazami określonymi w pkt. 11.1 i 11.2, PPUC informuje Klienta, że zgodnie z art. 16 ust.

1 pkt 3 prawa pocztowego Poczta Polska odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej albo może odstąpić od tej umowy, jeżeli na opakowaniu Przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub znaki opłaty pocztowej niespełniające wymagań określonych w obowiązujących przepisach.

§ 12

Prawa i obowiązki PPUC

- 12.1. PPUC zapewnia Klientom w ramach BOK PPUC pomoc techniczną związaną z funkcjonowaniem Envelo.
- 12.2. PPUC zapewnia dostępność Envelo i jej funkcjonalności, w tym obsługę techniczną, a jednocześnie sprawuje kontrolę nad prawidłowym korzystaniem z Envelo przez poszczególnych Klientów.
- 12.3. PPUC nie weryfikuje zawartości ani wyglądu Grafiki Klienta.
- 12.4. PPUC jest uprawniony do czasowego wstrzymania funkcjonowania Envelo, jej wybranych funkcjonalności, jak również całego Envelo, w celu dokonania napraw konserwacyjnych i przeglądów technicznych. W takim przypadku PPUC dołoży starań, żeby wstrzymanie funkcjonowania platformy Envelo lub wybranych jej funkcjonalności nie trwało dłużej niż przez okres 5 dni roboczych. Klient, który udostępnił odpowiednio Dane Klienta PPUC, zostanie o powyższej okoliczności odpowiednio wcześniej poinformowany za pośrednictwem powiadomienia e-mailem.
- 12.5. PPUC jest uprawniony do czasowego wstrzymania funkcjonowania Envelo, Skrzynki Envelo oraz wybranych funkcjonalności Skrzynki Envelo, a także całego Envelo, w przypadku wystąpienia awarii technicznej, o czym Klient zostanie poinformowany w drodze komunikatu dostępnego na stronie głównej Envelo lub po zalogowaniu się do Skrzynki Envelo. Wstrzymanie funkcjonowania Skrzynki Envelo, jego poszczególnych funkcjonalności lub całego Envelo nie powinno trwać dłużej niż 10 dni roboczych, a w przypadku wystąpienia poważnych skutków awarii PPUC dołoży możliwych starań, aby wstrzymanie ich funkcjonowania nie trwało dłużej niż kolejne 10 dni roboczych.

§ 13

Obsługa Klienta przez BOK PPUC

- 13.1. PPUC zapewnia Klientowi kontakt z BOK PPUC w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 20.00 oraz pod numerem telefonu: (+48) 22 276 28 28 (opłata zgodnie z taryfą dostawcy usług telekomunikacyjnych, z której korzysta Użytkownik) i drogą elektroniczną pod adresem: bok@envelo.pl
- 13.2. Klient może zgłaszać do BOK PPUC problemy techniczne, reklamacje, pytania i wątpliwości związane z funkcjonowaniem Envelo, Skrzynki Envelo, usługi Neopaczka oraz Nalepki Adresowej. Każdy Klient, kontaktując się z BOK PPUC, powinien podać swoje dane kontaktowe i przedstawić dokładny opis problemu.

§ 14**Własność intelektualna**

- 14.1. Użytkownik, który nabywa usługę Neopaczki, jest zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej, w szczególności regulacji dotyczących praw autorskich i praw pokrewnych oraz praw własności przemysłowej. Użytkownik jest zobowiązany do poszanowania praw własności intelektualnej, które przysługują podmiotom trzecim.
- 14.2. Zabronione jest dalsze przekazywanie, odsprzedawanie, modyfikowanie, kopiowanie i udostępnianie w celach komercyjnych jakichkolwiek materiałów i treści dostępnych w ramach Platformy Envelo oraz Usługi.
- 14.3. Wszelkie prawa własności intelektualnej związane z Platformą Envelo lub usługą Neopaczki, w szczególności prawa do elementów graficznych, logotypów, ilustracji, zdjęć, layoutu strony internetowej www.envelo.pl, wszelkich treści umieszczonych na stronie internetowej www.envelo.pl, a także do koncepcji działania, rozwiązań technicznych, funkcjonalności, oprogramowania komputerowego, baz danych, dokumentacji oprogramowania, itp. przysługują wyłącznie Usługodawcy, podmiotom z nim współpracującym, w tym podmiotom z grupy kapitałowej Poczta Polska S.A.
- 14.4. W zakresie, w jakim jest to niezbędne do nabycia usługi Neopaczki, Usługodawca udziela Użytkownikowi niewyłącznej i nieprzenaszalnej licencji na korzystanie z oprogramowania służącego do korzystania z Platformy Envelo oraz nabywania usługi Neopaczki zgodnie z jego funkcjonalnościami.
- 14.5. Użytkownik oświadcza, że w stosunku do treści (w tym Danych Klienta), które zamieszcza i przechowuje w związku z korzystaniem z Platformy Envelo lub usługi Neopaczka, dysponuje odpowiednimi uprawnieniami, w szczególności w zakresie zgodnego z prawem korzystania z autorskich praw majątkowych oraz praw pokrewnych.
- 14.6. Klient oświadcza, że w stosunku do treści (w tym Danych Klienta), które zamieszcza i przechowuje w związku z korzystaniem z Envelo, dysponuje odpowiednimi uprawnieniami, w szczególności w zakresie zgodnego z prawem korzystania z autorskich praw majątkowych oraz praw pokrewnych lub praw własności przemysłowej, w rozumieniu w rozumieniu obowiązujących przepisów. Ponadto Klient oświadcza, że w wypadku wykorzystania zdjęć lub plików multimedialnych / graficznych posiada odpowiednie zgody do wykorzystywania wizerunku osób utrwalonych na zdjęciach i w tych plikach w zakresie, który upoważnia go do wykorzystania zdjęcia lub pliku jako Grafiki Klienta w ramach Envelo.
- 14.7. Klient korzystający z funkcjonalności Grafiki Klienta oświadcza, że w zakresie, w jakim udostępni materiał lub treść związaną z tą funkcjonalnością, dysponuje odpowiednimi uprawnieniami, o których mowa w punkcie 14.5. i 14.6. powyżej oraz że nie będzie naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich w szczególności, dóbr osobistych, majątkowych lub osobistych praw autorskich, praw własności przemysłowej ani renomy jakiegokolwiek podmiotu. Całkowitą odpowiedzialność za naruszenia praw osób trzecich związanych z wykorzystaniem Grafiki Klienta ponosić będzie Klient.

§ 15

Siła wyższa, Prawo właściwe, Sąd właściwy

- 15.1. Ani Usługodawca, ani Użytkownik nie odpowiadają za opóźnienie, niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązania, które nastąpiło w wyniku zdarzenia będącego siłą wyższą.
- 15.2. Prawem właściwym w rozumieniu postanowień Regulaminu jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 15.3. Wszelkie spory mogące wyniknąć ze świadczenia Usługi będą rozstrzygane przez sądy powszechne zgodnie z właściwością ogólną.

§ 16

Odpowiedzialność

- 16.1. W ramach wykonywania Umowy o Neopaczkę, Usługodawca nie tworzy, nie weryfikuje ani w żaden sposób nie zmienia jakichkolwiek danych lub treści wprowadzanych przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to zarówno Danych Klienta, jak i wszelkich efektów uzyskanych przez Użytkownika przy wykorzystaniu funkcjonalności dostępnych w ramach Platformy Envelo lub usługi Neopaczka.
- 16.2. Użytkownik ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za treść oraz skutki swojego korzystania z wprowadzonych przez siebie treści lub Danych Klienta.
- 16.3. Usługodawca nie jest inicjatorem przekazu Danych Klienta przez Użytkownika w związku z dostępem do Platformy Envelo lub usług Neopaczka i korzystaniem z nich, nie wybiera odbiorcy przekazów Danych Klienta, nie wybiera ani nie modyfikuje Danych Klienta (hosting). To oznacza, że Usługodawca zapewnia tylko zasoby techniczne w formie możliwości dostępu do Platformy Envelo lub usługi Neopaczka, a o ich wykorzystaniu decyduje wyłącznie Użytkownik. Usługodawca nie monitoruje zawartości, treści ani Danych Klienta.
- 16.4. Użytkownik potwierdza, że ma świadomość, iż korzystanie z Envelo wiąże się z zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych poprzez Internet. Użytkownik zapewnia sobie możliwość dostępu do Internetu we własnym zakresie i na warunkach określonych w umowie z dostawcą usług dostępu do Internetu. Użytkownik jest również odpowiedzialny za odpowiednie zabezpieczenie (aktualne oprogramowanie, adekwatne oprogramowanie antywirusowe, itp.) sprzętu oraz oprogramowania, za pomocą których korzysta z dostępu do Internetu.
- 16.5. Usługodawca przy świadczeniu usługi Neopaczki wykorzystuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku ze względu na właściwości usług, które mają na celu uniemożliwienie dostępu do danych osobom nieuprawnionym.
- 16.6. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki, na zasadach ujętych w Regulaminie Operatora Poczтового.

§ 17

Reklamacje

Strona 17 z 21

- 17.1. Użytkownik uprawniony jest do składania reklamacji dotyczących świadczenia usługi Neopaczka oraz inicjowania reklamacji usług pocztowych Poczty Polskiej, w ramach których Klient będzie reprezentowany przez PPUC jako formalnego nadawcę przesyłki opłaconej w ramach usługi Neopaczka.
- 17.2. Reklamacja w zakresie działania Platformy Envelo powinna zawierać:
- 17.2.1. dane kontaktowe Użytkownika,
 - 17.2.2. opis problemu.
- 17.3. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora Poczтового inicjowana przez Klienta i składana przez PPUC jako formalnego nadawcę Przesyłki powinna zawierać:
- 17.3.1. imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
 - 17.3.2. pozostałe dane adresowe Nadawcy i Adresata,
 - 17.3.3. przedmiot reklamacji,
 - 17.3.4. numer Przesyłki, datę i miejsce jej nadania,
 - 17.3.5. opis okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 17.3.6. kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego,
 - 17.3.7. datę sporządzenia reklamacji,
 - 17.3.8. podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci pisemnej,
 - 17.3.9. dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji
 - 17.3.10. wykaz załączonych dokumentów.
 - 17.3.11. Do reklamacji usługi pocztowej Operatora Poczowego, którą inicjuje Klient, jest on zobowiązany jest dołączyć kopie dokumentów:
 - 17.3.12. Oświadczenia o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez Adresata
 - 17.3.13. protokołu sporządzonego przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych w Regulaminie Operatora Poczowego.
- 17.4. Reklamację z tytułu nieprawidłowego działania Platformy Envelo lub zainicjowanie reklamacji w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora Poczowego, w zakresie ustalonym w niniejszym regulaminie, można zgłosić do Usługodawcy na adres Biura Obsługi Klienta Envelo: bok@envelo.pl lub przesłać do Usługodawcy na adres pocztowy: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa.
- 17.5. Reklamacje będą rozpatrywane w kolejności ich wpływania do Usługodawcy.
- 17.6. Reklamacje dotyczące Platformy Envelo Usługodawca rozpatrzy w terminie 30dni od dnia jej otrzymania - nie dotyczy to usługi pocztowej świadczonej przez Operatora Poczowego. Jeśli Usługodawca nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi na reklamację, wówczas w terminie 30 dni poinformuje o tym Użytkownika i wskaże przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji Usługodawca udzieli Użytkownikowi odpowiedzi w sprawie reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej lub adres do doręczeń podany przez Użytkownika w reklamacji. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera danych pozwalających na przesłanie Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, pozostanie ona do odbioru

- przez Użytkownika w lokalu Usługodawcy.
- 17.7. Reklamacje dotyczące nienależytego wykonania lub niewykonania usługi pocztowej dla przesyłki opłaconej w ramach usługi Neopaczka będą kierowane na wniosek Użytkownika przez Usługodawcę do Operatora Poczтового w terminie 7 dni roboczych i rozpatrywane przez Operatora Poczтового po upływie gwarantowanego przez niego terminu doręczenia przesyłki w ramach PACZKA24 oraz PACZKA48. Terminy gwarantowanego dostarczenia przesyłek określa *Regulamin Operatora Poczowego*. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług pocztowych będą składane z inicjatywy Klienta przez PPUC i rozpatrywane przez Operatora Poczowego (w tym w zakresie ewentualnych odszkodowań) w zależności od okoliczności na podstawie następujących przepisów i postanowień (lub regulacji je zastępujących):
- 17.7.1. Regulamin Operatora Poczowego.
 - 17.7.2. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 Prawo pocztowe (t.j. Dz. U z 2017 r., poz.1481),
 - 17.7.3. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013r., poz. 1468).
- 17.8. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację przesyłki od Operatora Poczowego Usługodawca przekazuje ją Użytkownikowi w przeciągu 7 dni roboczych na Skrzynkę Envelo, wskazany przez Użytkownika adres email lub listownie na wskazany przez Użytkownika adres. Wypłata przyznanego przez Operatora Poczowego odszkodowania będzie realizowana przez Usługodawcę, na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy.
- 17.9. Jeżeli zgłoszona reklamacja dotycząca usługi pocztowej Operatora Poczowego wymaga uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w pkt. 17.3, PPUC wzywa Klienta do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
- 17.10. W przypadku odmowy uznania reklamacji dotyczącej usługi pocztowej Operatora Poczowego w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
- 17.11. Drogę postępowania reklamacyjnego w sprawie usługi pocztowej Operatora Poczowego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej, wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
- 17.12. Roszczenia w zakresie usługi pocztowej przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki pocztowej.
- 17.13. Bieg przedawnienia roszczeń w zakresie usługi pocztowej zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
- 17.14. Odszkodowanie oraz zwrot opłat dotyczących usługi pocztowej wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania przez Operatora Poczowego decyzji, przyznającej odszkodowanie.

§ 18 **Zmiana regulaminu**

Strona **19** z **21**

- 18.1. PPUC uprawniony jest do dokonania zmiany postanowień Regulaminu, w szczególności w przypadku wystąpienia któregokolwiek z następujących ważnych powodów:
- 18.1.1. Konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów prawa;
 - 18.1.2. Konieczności dostosowania działalności Usługodawcy do zaleceń (nakazów/orzeczeń/postanowień/wytycznych) decyzji upoważnionego organu administracji państwowej lub samorządowej albo orzeczenia sądowego;
 - 18.1.3. Zmiany danych podmiotów opisanych w Regulaminie (np. numeru wpisu do KRS, adresu itp.) lub zmiany podmiotów wskazanych w Regulaminie;
 - 18.1.4. Wprowadzenia nowych usług lub zmiany sposobu świadczenia usługi Neopaczka lub korzystania z Envelo;
 - 18.1.5. Zmiany parametrów technicznych korzystania z Platformy Envelo lub usługi Neopaczka;
 - 18.1.6. Zmiany warunków technicznych świadczenia Usług (np. wprowadzenie nowych wymagań technicznych);
 - 18.1.7. Powstania nowych lub zmiana ryzyk związanych z korzystaniem z usługi Neopaczka;
 - 18.1.8. Konieczności dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem usługi Neokartka, w tym najlepszych praktyk w zakresie ochrony praw Użytkowników.
- 18.2. PPUC poinformuje o dokonaniu zmiany Regulaminu poprzez wyświetlenie informacji o dokonanych zmianach Regulaminu wraz z jednolitym tekstem Regulaminu w ramach indywidualnego Mojego konta albo odpowiednio Skrzynki Envelo. Ponadto informacja o dokonanych zmianach Regulaminu wraz z jednolitym tekstem Regulaminu zamieszczona zostanie na stronie internetowej Envelo.
- 18.3. Uważa się, że Użytkownik wyraził zgodę na nową treść Regulaminu, jeżeli po zmianie Regulaminu zawarł on Umowę o korzystanie z usługi Neopaczka.
- 18.4. Do zakupionych, ale jeszcze nie wykorzystanych Nalepek Adresowych stosuje się regulacje dotychczasowe (tj. właściwe dla dnia dokonania opłaty za Neopaczkę).

§ 19 **Dane Osobowe**

- 19.1. Administratorem danych osobowych podanych w związku z korzystaniem z usługi Neopaczka w ramach Skrzynki Envelo jest PPUC - Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000425263, NIP 525-25-33-454, Regon 146182054, o kapitale zakładowym 11 000 000 zł (w całości wpłaconym).
- 19.2. Administratorem danych osobowych w zakresie usług pocztowych jest Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP 525-000-73-13, REGON 010684960, z kapitałem zakładowym w wysokości

774.140.000,00 złotych, opłaconym w całości.

19.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usług dostępnych na platformie Envelo.pl (tj. niezbędne do korzystania z usługi Neopaczka w ramach Skrzynki Envelo).

19.4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały przedstawione w dokumencie *Polityka prywatności* dostępnym pod adresem internetowym <https://www.envelo.pl/polityka-prywatnosci.html>

§ 20

Postanowienia Końcowe

20.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r.