

## 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. Cybernetyki 9, 02-677 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 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 964 140 000 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.
- 1.3. **BOK PPUC** - Biuro Obsługi Klientów Usługodawcy z siedzibą w Warszawie, ul. Cybernetyki 9, 02-677 Warszawa. Kontakt z BOK PPUC możliwy jest pod numerem telefonu: (+48) 22 276 28 28 (opłata zgodnie z taryfą dostawcy usług telekomunikacyjnych, z której korzysta Użytkownik) lub e-mailem na adres: [bok@envelo.pl](mailto:bok@envelo.pl). Usługodawca udostępnia na swojej stronie internetowej pod adresem <https://www.envelo.pl/> środek komunikacji w postaci chatu online usprawniający kontakt Użytkowników z Usługodawcą.
- 1.4. **Klient (lub Użytkownik)** - Każdy podmiot dopuszczony do obrotu prawnogospodarczego. 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 Neopaczkę (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 umożliwiająca dokonanie przez Klienta elektronicznie lub na podstawie Umowy postpaid opłaty za usługę pocztową przyjęcia, przemieszczenia oraz doręczenia paczki świadczonej przez Poczta Polska S.A. na podstawie Regulaminu świadczenia usługi pocztowych Pocztex w obrocie krajowym, przy czym opłata dokonywana w ramach usługi Neopaczka umożliwia skorzystanie z usługi pocztowej Pocztex Kurier. Nadanie przez Klienta Przesyłki w stosownej placówce Poczty Polskiej jest równoznaczne

z zaakceptowaniem przez Klienta regulacji Operatora Poczтового dotyczących usługi pocztowej Pocztex Kurier.

- 1.8. **Usługa dodatkowa** - Usługa Poczty Polskiej dotycząca usługi Pocztex Kurier, zamawiana przez Klienta wraz z usługą Neopaczka i wspólnie z nią wyceniana.
- a) **pobranie** - zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na adres nadawcy albo rachunek bankowy wskazany przez nadawcę - usługa niedostępna dla przesyłek nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym.
- b) **sprawdzenie zawartości** - otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji; usługa niedostępna dla przesyłek nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo punkcie odbioru będącym automatem paczkowym.
- c) **ostrożnie** - traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, żywych roślin, owadów i żywych ptaków (w szczególności pszczoł i piskląt ptactwa domowego); usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych do automatu paczkowego.
- 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. **Masa przesyłek** - Maksymalna masa przesyłki wynosi 30 kg. Maksymalna masa przesyłek nadanych do odbioru w punkcie odbioru będącym placówką pocztową, punktem partnerskimi lub automatem paczkowym wynosi 20 kg.
- 1.12. **Przesyłka Standardowa** - Paczka standardowa:
- 1.12.1. ma regularny kształt prostopadłościanu (nie może mieć żadnych wystających elementów)
- 1.12.2. składa się z jednej części (nie może składać się z dwóch części, połączonych na czas transportu)
- 1.12.3. posiada wymiary:
- minimalne wymiary paczki wynoszą 10 cm x 16 cm x 1 cm,
  - maksymalne wymiary paczki wynoszą (długość + szerokość + wysokość)  $\leq 250$  cm, przy czym najdłuższy wymiar (długość) nie może przekroczyć 120 cm.
- 1.13. **Przesyłka Niestandardowa** - Paczka niestandardowa spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
- 1.13.1. wymiary wynoszące  $250 \text{ cm} < (\text{długość} + \text{szerokość} + \text{wysokość}) \leq 300 \text{ cm}$ , przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
- 1.13.2. wymiary wynoszące  $(\text{długość} + \text{szerokość} + \text{wysokość}) \leq 250 \text{ cm}$ , przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, która posiada:
- a) nieregularne kształty, w tym przesyłki, które nie są zapakowane w opakowanie będące prostopadłościanem lub
- b) elementy wystające poza jej regularny obrys lub
- c) składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
- 1.13.3. kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) o maksymalnych wymiarach:

- a) 20 cm (średnica) x 150 cm (długość) w przypadku doręczenia pod adres;
- b) 20 cm (średnica) x 70 cm długość w przypadku opcji doręczenia do punktu partnerskiego; (z wyłączeniem przypadków opisanych w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7) „Regulaminu świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”)

1.13.4. zawiera dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w §9 pkt 7) Regulaminu świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym za wyjątkiem przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem) o maksymalnych wymiarach 55cm x 45cm.

1.14. **Maksymalne wymiary** przesyłek nadanych do:

- 1) odbioru w punkcie odbioru będącym placówką pocztową lub punktem partnerskim wynoszą 60 cm x 60 cm x 70 cm (format XL); dla przesyłek o kształcie cylindrycznym nadanych jako niestandardowe 20 cm (średnica) x 70 cm (długość),
- 2) odbioru w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym wynoszą 42 cm x 40 cm x 65 (format L),
- 3) odbioru w punkcie odbioru będącym placówką pocztową lub punktem partnerskim – jako niestandardowe traktowane są przesyłki spełniające przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
  - a) nieregularne kształty, w tym przesyłki, które nie są zapakowane w opakowanie będące prostopadłościanem,
  - b) elementy wystające poza jej regularny obrys,
  - c) składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
  - d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) za wyjątkiem przesyłek, których opakowanie stanowi koperta w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem) o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.

1.15. **Umowa lub Umowa o Neopaczkę** - Umowa nabycia neopaczki pomiędzy PPUC a Klientem zawarta na odległość (elektronicznie na Platformie Envelo poprzez Konto 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.

1.16. **Nalepka Adresowa** - formularz stanowiący treść cyfrową 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.

- 1.17. **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.
- 1.18. **Nadawca** - W komunikacji pomiędzy Użytkownikiem a PPUC jest to wskazany przez Użytkownika podmiot, na rzecz którego PPUC formalnie dokonuje nadania Przesyłki u Operatora Poczтового. Jednakże formalnie, w rozumieniu pojęcia nadawcy określonego w Regulaminie Operatora Poczтового, nadawcą Przesyłki jest PPUC, która nadaje Przesyłkę w imieniu własnym i na rzecz podmiotu wskazanego przez Klienta.
- 1.19. **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.
- 1.20. **Odbiorca** - Adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
- 1.21. **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.
- 1.22. **Elektroniczne Potwierdzenie Nadania** - Elektroniczne potwierdzenie przez Platformę Envelo wysyłane 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.
- 1.23. **Faktura Elektroniczna** - Faktura elektroniczna w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa.
- 1.24. **Przedsiębiorca** - Klient posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu właściwych przepisów obowiązującego prawa.
- 1.25. **Konsument** - Za Konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z PPUC czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.26. **Operator Płatności zawierania umów 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, w którym to procesie zawierana jest Umowa o usługę Neopaczka. Operatorem Płatności Elektronicznych jest firma eCard S.A. z siedzibą w Warszawie 00-526, ul. Krucza 16/22, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000042304, kapitał zakładowy 30 259 488,00 zł (w całości wpłacony), NIP 521310 3040.
- 1.27. **Regulamin Operatora Poczowego** - Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym stosowany przez Operatora Poczowego dla przesyłek nadawanych w ramach usługi Neopaczka. Regulamin ten dostępny jest na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl)
- 1.28. **OWU** - „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego” oraz „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek pocztowych”, stosowane przez Operatora Poczowego dla przesyłek nadawanych w ramach usługi Neopaczka, dostępne na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

- 1.29. **Cennik** - Cennik obejmujący Opłaty za korzystanie z usługi Neopaczka. Cennik dostępny jest na stronie <http://www.envelo.pl/>.
- 1.30. **Regulamin** - Niniejszy Regulamin wraz ze wszystkimi załącznikami.
- 1.31. **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](http://www.envelo.pl) jego zaakceptowanie przy aktywacji Skrzynki Envelo umożliwi Klientowi korzystanie z usług dostępnych poprzez Skrzynkę Envelo, m.in. z usługi Neopaczka.
- 1.32. **Dzień roboczy** - Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.33. **Punkt odbioru** - miejsce odbioru przesyłki będące placówką pocztową, punktem partnerskim albo automatem paczkowym.
- 1.34. **Punkt partnerski** - miejsce przekazania do nadania lub miejsce odbioru przesyłki niebędące placówką pocztową ani automatem paczkowym.
- 1.35. **Placówka pocztowa** - Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym następuje nadanie lub istnieje możliwość odbioru Przesyłki z Nalepką Adresową. Nie istnieje możliwość nadania Przesyłki z Nalepką Adresową w agencji pocztowej, ani w automacie paczkowym (więcej informacji w pkt 6.2 niniejszego Regulaminu).
- 1.36. **Automat paczkowy (automat pocztowy)** - samoobsługowe urządzenie Poczty Polskiej będące punktem odbioru przesyłek.
- 1.37. **Środowisko cyfrowe** - sprzęt komputerowy, oprogramowanie, i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Użytkownika w celu uzyskania dostępu lub korzystania z usługi cyfrowej lub treści cyfrowej

## §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 <https://www.envelo.pl/pomoc/cenniki-i-regulaminy/regulaminy/>. 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 przez niego usługi pocztowej, tj. przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki oraz Usług Dodatkowych.
- 2.4. PPUC informuje, iż Przesyłki opłacone w ramach usługi Neopaczka są przez Poczta Polska S.A. przyjmowane, przemieszczane oraz doręczane jako Przesyłki nadane przez PPUC w imieniu własnym na rzecz Nadawcy (na podstawie odrębnej umowy pomiędzy Poczta Polska 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.
- 2.6. Postanowienia Regulaminu dotyczące konsumentów stosuje się również do Przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEiDG), który zawiera umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, gdy jednocześnie z treści tejże umowy wynika, że nie posiada ona dla takiego przedsiębiorcy charakteru zawodowego. Weryfikacja tego, czy dana czynność ma zawodowy charakter, będzie odbywać się w oparciu o dane z CEiDG w zakresie przedmiotu prowadzonej działalności na podstawie kodów PKD. Wobec takiego przedsiębiorcy nie stosuje się art. 558 § 1 zdanie 2, art. 563 oraz art. 567 § 2 kodeksu cywilnego.

### **§3. Specyfikacja oraz funkcjonalność**

- 3.1. W ramach Umowy o Neopaczkę 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 usługę Pocztex Kurier oraz skorzystanie z Usług Dodatkowych o ile są dostępne dla danej opcji odbioru:
    - 3.1.3.1. ostrożnie,
    - 3.1.3.2. Przesyłka Niestandardowa,
    - 3.1.3.3. sprawdzenie zawartości
    - 3.1.3.4. pobranie na rachunek bankowy
    - 3.1.3.5. zadeklarowana wartość
  - 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. Potwierdzenie Nadania nie jest dostępne dla przesyłek przekazywanych do nadania w punkcie partnerskim.
- 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 Pocztex Kurier 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 Poczтового.
- 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 świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym” dla usługi Kurier
  - 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 Poczтового. 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. Poczta Polska ma prawo też zweryfikować, czy przesyłka jest właściwie oznaczona – np. w przypadku paczki niestandardowej oraz zweryfikować pozostałe parametry określone w "Regulaminie świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym".
  - 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 Poczтового lub związanych z cyklem świadczenia usługi pocztowej przez Operatora Poczтового (np. zwrot Przesyłki) - ewentualną dopłatę, w szczególności tę, o której mowa w pkt. 3.5.5 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 (jeden tysiąc złotych); ubezpieczenie realizowane jest na zasadach opisanych w OWU mających zastosowanie do Pocztex Kurier (Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego oraz Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek pocztowych) dostępnych na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl), [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl). PPUC informuje, że objęcie ochroną ubezpieczeniową rozpoczyna się od momentu pozostawienia przesyłki w placówce Operatora Poczтового. Oznacza to, że w przypadku nadania przesyłki w placówce pocztowej objęcie ochroną ubezpieczeniową następuje od chwili jej nadania, a w przypadku przekazania przesyłki do nadania w punkcie partnerskim ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od chwili, gdy przesyłka zostanie przekazana placówce pocztowej. „
- 3.5.9. przesyłki przyjmowane przez Poczta Polska w ramach świadczonej usługi traktowane są jako przesyłki z zadeklarowaną wartością.  
Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:
- a) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł,
  - b) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem lit c),
  - c) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo pisemnej umowie - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty,
  - d) dla przesyłek nadanych do odbioru w punkcie odbioru maksymalna wysokość zadeklarowanej wartości wynosi 100 zł.
- 3.5.10. Poczta Polska świadczy usługę pocztową po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.
- 3.5.11. Usługi Dodatkowe, o których mowa w pkt. 3.1.3 realizowane są przez Operatora Poczтового na warunkach określonych w Regulaminie Operatora Poczowego.
- 3.5.12. W ramach usługi Neopaczka, przyjmowane są przesyłki w następujących formatach oznaczających odpowiednio: wysokość, szerokość, długość wraz z opakowaniem:
- 3.5.12.1. S – 9 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 3.5.12.2. M – 20 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 3.5.12.3. L – 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 3.5.12.4. XL – 60 cm x 60 cm x 70 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 3.5.12.5. 2XL+ -(wysokość + szerokość + długość) <= 300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm. Przesyłka jest traktowana jako przesyłka w formacie 2XL z opcją Przesyłka Niestandardowa.

#### §4. Zawarcie Umowy o Neopaczke

- 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,
  - 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. zadeklarowanie parametrów Przesyłki (w tym wymiary i masa) oraz określenie ewentualnych opcji i 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. 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: Google Pay, Visa, Visa Checkout, MasterCard, MasterPass, Maestro; płatności BLIK lub następujących e-przelewów:
- mTransfer (mBank)
  - BNP Paribas
  - BLIK - PSP
  - Płacę z iPKO
  - Płacę z ING
  - Pekao24Przelew (Pekao S.A)
  - Przelew24 (Santander)
  - Millennium Płatności Internetowe
  - Płacę z Alior Bank
  - Credit Agricole eprzelew
  - Płacę z Inteligo
  - T-Mobile Usługi Bankowe
  - SGB BPS
  - Bank Nowy S.A.
  - Płacę z Plus Bank
  - CinkciarzPay
  - mPay
  - Noble Bank
  - Sky Cash
  - Toyota Bank Pay Way
  - Płacę z Idea Bank
  - Bank Spółdzielczy we Wschowie
  - Bank Poczty
  - Dla Klientów Credit Agricole

- Płacić z Citi Handlowego
- e-transfer Poczty 24
- Velo Bank
- Płacić z BOS
- Wydrukuj i Zapłacić
- Bank Millennium

- 4.10. Niezwłocznie po odnotowaniu wpłaty (tj. potwierdzeniu przez Operatora Płatności Elektronicznych uiszczenia Opłaty przez Klienta na rzecz Usługodawcy), jednak nie później niż po upływie maksymalnie 90 minut 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 Poczowego**

- 6.1. Przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie Przesyłki realizowane jest przez Operatora Poczowego jako niepowszechna usługa pocztowa, na zasadach ujętych w Regulaminie Operatora Poczowego.
- 6.2. Przesyłka może zostać nadana w Placówce pocztowej. Nadawca może nadać Przesyłkę z umieszczoną na niej 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 w automacie paczkowym. Lista placówek Poczty Polskiej obsługujących Usługi Envelo (w tym Neopaczkę) dostępna jest na stronie: <http://placowki.poczta-polska.pl>. Przesyłki nadawane w placówce pocztowej, o masie przekraczającej 20 kg jednocześnie nie przekraczających 30 kg przyjmowane są w wyznaczonych placówkach pocztowych. Informacje o placówkach, w których może nastąpić nadanie dostępne są na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).
- 6.3. Przesyłka może być przyjęta do nadania w wyznaczonych przez Poczte Polską punktach partnerskich celem jej nadania. Informacja o wyznaczonych punktach partnerskich dostępna jest w formie wyświetlanej mapy w trakcie składania zamówienia na neopaczkę.

- 6.4. 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 jej oddania w placówce Operatora Poczтового. W przypadku przesyłek przekazanych do nadania w punkcie partnerskim, za datę nadania uznaje się najpóźniej kolejny dzień roboczy po dniu pozostawienia paczki w punkcie partnerskim.
- 6.5. Gwarantowany przez Operatora Poczowego termin doręczenia Neopaczki do Adresata lub do wybranego Punktu odbioru, licząc od dnia nadania Przesyłki z uwzględnieniem pkt. 6.3 i 6.4, to:
- 6.5.1. Dla przesyłek nadanych w dniu roboczym do godziny 15:00, przesyłki nastąpi do drugiego dnia roboczego po dniu nadania, za wyjątkiem przesyłek w formacie 2XL
- 6.5.2. Dla przesyłki niestandardowej oraz przesyłki w formacie 2XL doręczenie przesyłki nastąpi do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania.
- 6.5.3. Dla przesyłek w serwisie Kurier nadanych do odbioru w punkcie odbioru, obowiązują następujące terminy odbioru:
- 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia – w przypadku punktu partnerskiego,
  - 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,
  - 72 godziny, licząc od momentu wysłania powiadomienia – w przypadku punktu odbioru będącego automatem paczkowym, z zastrzeżeniem, iż w przypadku automatów paczkowych zlokalizowanych poza placówką pocztową, przy obliczaniu terminu oczekiwania przesyłki w automacie paczkowym nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy;

W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej, automatu paczkowego albo punktu partnerskiego w terminach, o których mowa w pkt 6.5.3. Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

- 6.6. Pozostałe warunki dotyczące przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki przez Operatora Poczowego opisane są w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowych Pocztext w obrocie krajowym”.

## **§7. Doręczenie Przesyłki**

- 7.1. Doręczenie Przesyłki realizowane jest przez Operatora Poczowego.
- 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 Poczowego.
- 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 Przesyłek doręczanych pod adres 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 oddawczej, to w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:
1. SMS albo email – jeżeli Nadawca podał na nalepce adresowej odpowiednie dane,
  2. zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy nie podano danych SMS lub email,
- 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 doręcza się do Punktu odbioru, po wcześniejszym powiadomieniu Adresata przez Operatora Poczтового SMS-em lub pocztą elektroniczną o:
- 7.6.1. numerze Przesyłki,
- 7.6.2. nazwie i adresie Punktu odbioru, w którym Przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na doręczenie Przesyłki
- 7.6.3. szczegółowe informacje dotyczące doręczenia przesyłki do punktu odbioru reguluje Rozdział X pt. „Doręczanie przesyłek z opcją Punkt” „Regulaminu Usługi Pocztex w Obrocie Krajowym dostępnym na [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl)
- 7.7. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki pod adres:
- 7.7.1. w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu, może zostać ona doręczona w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem pkt 7.7.2,
- 7.7.2 w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce pocztowej.
- 7.8. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy po uiszczeniu przez niego kwoty pobrania.

## **58. Zwrot przesyłki**

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

## **59. 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 – rekomendowane są niżej wymienione przeglądarki:
- Google Chrome (w najnowszej wersji lub do dwóch wersji wstecz),
  - Opera (w najnowszej wersji lub do dwóch wersji wstecz),
  - Mozilla FireFox (w najnowszej wersji lub do dwóch wersji wstecz),
  - Safari (w najnowszej wersji lub do dwóch wersji wstecz),
  - Microsoft Edge (z zainstalowanymi najnowszymi aktualizacjami).

Regularne aktualizowanie programów, w tym zarówno systemu operacyjnego, programu antywirusowego jak i przeglądarki internetowej, jest jednym z kluczowych warunków zapewniających ochronę przed zagrożeniami z sieci Internet.

W celu zapewnienia poprawnego działania oprogramowania ważne jest aby wersja oprogramowania w komputerze Użytkownika była aktualna.

- 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
  - 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 Platformy 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 Platformy 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 Platformy 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 Platformy 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 Platformy Envelo poprzez niezwłoczne powiadomianie PPUC o każdym znanym mu przypadku podejrzenia naruszenia, rzeczywistego naruszenia, a także uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Konta 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 lub Przedsiębiorcą, o którym mowa w § 2 pkt 2.6. Regulaminu - prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, jako umowy zawieranej na odległość, albowiem przedmiotem świadczenia jest usługa w ramach, której Klient otrzymuje Nalepkę Adresową - towar nieprefabrykowany (zawierający indywidualne cechy i dane), w tym wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta (personalizacja Nalepki Adresowej, dane Nadawcy, dane Adresata, itp.), służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
- 10.8. W przypadku niewykorzystania Nalepki Adresowej w terminie jej ważności, opłata zostanie zwrócona na żądanie Klienta, na wskazany przez niego numer rachunku. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

### **§11. Zakaz działań bezprawnych**

- 11.1. W związku z korzystaniem z Platformy 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 Platformy Envelo jakichkolwiek materiałów naruszających przepisy prawa, dobre obyczaje lub prawa osób trzecich. W szczególności Użytkownik nie może wprowadzać do Platformy Envelo ani przetwarzać w ramach jakiegokolwiek 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 Platformy Envelo oraz z jakiegokolwiek 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. Istnieje również możliwość zasłonięcia Grafiki Klienta sprzecznej z powyższymi zasadami oraz podjęcia innych działań przewidzianych regulacjami Poczty Polskiej S.A. Wszelkie zmiany w regulacjach Poczty Polskiej S.A. w tym zakresie nie wpływają na konieczność zmiany niniejszego Regulaminu.

## **§12. Prawa i obowiązki PPUC**

- 12.1. PPUC zapewnia Klientom w ramach BOK PPUC pomoc techniczną związaną z funkcjonowaniem Platformy Envelo.
- 12.2. PPUC zapewnia dostępność Platformy Envelo i jej funkcjonalności, w tym obsługę techniczną, a jednocześnie sprawuje kontrolę nad prawidłowym korzystaniem z Platformy Envelo przez poszczególnych Klientów.
- 12.3. PPUC nie weryfikuje zawartości ani wyglądu Grafiki Klienta.
- 12.4. PPUC jest uprawniony do czasowego wstrzymania funkcjonowania Platformy Envelo, jej wybranych funkcjonalności, jak również całej Platformy 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 odpowiednie Dane Klienta PPUC, zostanie o powyższej okoliczności odpowiednio wcześniej poinformowany za pośrednictwem powiadomienia e-mailem.
- 12.5. PPUC jest uprawniony do czasowego wstrzymania funkcjonowania Platformy Envelo, Skrzynki Envelo oraz wybranych funkcjonalności Skrzynki 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 całej Platformy 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](mailto: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](http://www.envelo.pl), wszelkich treści umieszczonych na stronie internetowej [www.envelo.pl](http://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 nieprzenoszalnej 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 Platformy 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 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 Platformy Envelo.
- 14.7. Klient korzystający z funkcjonalności Grafiki Klienta oświadcza, że w zakresie, w jakim udostępnia 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**

- 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. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia zewnętrzne, niezależne od Stron i niemożliwe do przewidzenia, takie jak w szczególności: wojna, atak terrorystyczny, strajki, zarządzenia władz, katastrofalne warunki pogodowe, pożar, epidemia/pandemia, powódź, blokady komunikacyjne o charakterze ponadregionalnym, kataklizmy społeczne albo katastrofy budowli lub budynków, itp.
- 15.3. W przypadku wystąpienia siły wyższej Strona, która uzyskała taką informację poinformuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od jej wystąpienia, drugą Stronę o niemożności wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy oraz uzgodni z drugą Stroną podjęcie



ewentualnych środków w celu usunięcia skutków działania siły wyższej. Niepoinformowanie o wystąpieniu siły wyższej we wskazanym powyżej terminie skutkuje brakiem możliwości powoływania się na tą okoliczność, a w konsekwencji skorzystania z uprawnień wynikających z § 15. Ciężar dowodu niewykonania zobowiązania z powodu siły wyższej obciąża Stronę, która powołuje się na siłę wyższą. Fakt zaistnienia siły wyższej powinien być udowodniony dokumentem pochodzącym m.in. od właściwego organu administracji publicznej, IMGW itp.0

15.4. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 14 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.

## **§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 Platformy 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.

16.7. PPUC ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Nalepki Adresowej w terminie oraz brak zgodności Nalepki Adresowej z Umową i Regulaminem.

16.8. Jeżeli Nalepka Adresowa nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania PPUC do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §17 Regulaminu. Jeżeli PPUC nie dostarczy Nalepki Adresowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik uprawniony jest do odstąpienia od Umowy.

16.9. Użytkownik może, w przypadku o którym mowa w ust. 16.8. powyżej, odstąpić bez wzywania do dostarczenia Nalepki Adresowej, jeżeli:

16.9.1. PPUC oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Nalepki Adresowej, lub

- 16.9.2. Użytkownik i PPUC uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Nalepki Adresowej miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a PPUC nie dostarczył jej w tym terminie.
- 16.10. W przypadku dostarczenia Nalepki Adresowej w sposób niezgodny z Umową, Użytkownik może żądać doprowadzenia Nalepki Adresowej do zgodności z Umową w trybie reklamacji określonym w §17 Regulaminu.
- 16.11. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy:
- 16.11.1. jeśli zgodnie z odpowiedzią PPUC, na żądanie złożone na podstawie pkt 16.10, doprowadzenie do zgodności Nalepki Adresowej z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- 16.11.2. PPUC nie doprowadzi Nalepki Adresowej do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 16.10;
- 16.11.3. brak zgodności z Umową nadal występuje, mimo że PPUC próbowała doprowadzić Nalepkę Adresową do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt 16.10;
- 16.11.4. brak zgodności Nalepki Adresowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
- 16.11.5. z oświadczenia PPUC, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 16.10 wyraźnie wynika, że Nalepka Adresowa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- 16.12. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 16.11 PPUC dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Umowy oraz wartości Usługi niezgodnej z Umową, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
- 16.13. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 16.11. nie przysługuje jeżeli brak zgodności z Umową jest nieistotny.
- 16.14. PPUC ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Nalepka Adresowa miała być dostarczana.
- 16.15. PPUC jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Umową m.in. w przypadku gdy:
- 16.15.1. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
- 16.15.2. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z umową w odpowiednim czasie wynika z cech jego środowiska cyfrowego.

### **§17. Reklamacje**

- 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.
- 17.4. Do reklamacji usługi pocztowej Operatora Poczтового, którą inicjuje Klient, jest on zobowiązany dołączyć kopie dokumentów:
- 17.4.1. oświadczenia o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez Adresata
  - 17.4.2. protokołu sporządzonego przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych w Regulaminie Operatora Poczowego.
- 17.5. 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. Cybernetyki 9, 02-677 Warszawa.
- 17.6. Reklamacje będą rozpatrywane w kolejności ich wpływania do Usługodawcy.
- 17.7. Reklamacje dotyczące Platformy Envelo Usługodawca rozpatrzy w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania - nie dotyczy to usługi pocztowej świadczonej przez Operatora Poczowego. 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.
- 17.8. Reklamacje dotyczące nienależytego wykonania lub niewykonania usługi pocztowej dla przesyłki opłaconej w ramach usługi Neopaczka będą kierowane na wniosek Użytkownika przez Usługodawcę do Operatora Poczowego w terminie 7 dni roboczych i rozpatrywane przez Operatora Poczowego po upływie gwarantowanego przez niego terminu doręczenia przesyłki w ramach usługi Pocztex Kurier. Terminy gwarantowanego dostarczenia przesyłek określa „Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”. 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):
- 17.8.1. Regulamin Operatora Poczowego.
  - 17.8.2. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 Prawo pocztowe,
  - 17.8.3. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
- 17.9. 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.

- 17.10. Jeżeli zgłoszona reklamacja dotycząca usługi pocztowej Operatora Poczтового 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.
- 17.11. W przypadku odmowy uznania reklamacji dotyczącej usługi pocztowej Operatora Poczтового w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
- 17.12. Drogę postępowania reklamacyjnego w sprawie usługi pocztowej Operatora Poczтового 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.
- 17.13. Roszczenia w zakresie usługi pocztowej przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki pocztowej.
- 17.14. Bieg przedawnienia roszczeń w zakresie usługi pocztowej zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
- 17.15. 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 Poczтового decyzji, przyznającej odszkodowanie.

### **§ 18 Postępowanie w przypadku działań bezprawnych**

- 18.1. Każda osoba ma możliwość zgłoszenia Usługodawcy treści bezprawnych lub sprzecznych z Regulaminem na adres bok@envelo.pl (dalej: „Zgłoszenie”). Zgłaszający powinien w miarę możliwości podać dane umożliwiające Usługodawcy dokonanie weryfikacji Zgłoszenia nadużycia, wyjaśnienie powodów, dla których uznaje daną treść za bezprawną lub sprzeczną z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, danych kontaktowych.
- 18.2. W razie uzyskania wiarygodnej informacji (na podstawie Zgłoszenia nadużycia lub w inny sposób) o tym, że korzystanie z usługi Neopaczka może mieć bezprawny charakter lub narusza inne postanowienia Regulaminu, Usługodawca – według własnego wyboru – może, rozdzielnie lub łącznie:
  - 18.2.1. niezwłocznie zablokować daną treść lub Grafikę Klienta - w przypadku blokady, treść lub Grafika Klienta nie będzie widoczna, ani dostępna dla osób korzystających z usługi Neopaczka, ani w panelu Mojego Konta danego Użytkownika;
  - 18.2.2. zablokować Moje Konto danego Użytkownika (z możliwością odblokowania w przypadku uznania reklamacji);
  - 18.2.3. podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie, w tym przykładowo poprzez kontakt z podmiotem zgłaszającym nadużycie, dostawcą danej treści, właściwym organem lub zewnętrznym doradcą.
- 18.3. O zastosowaniu któregośkolwiek z rozwiązań wskazanych w pkt 18.2.1 i 18.2.2. powyżej Usługodawca poinformuje Użytkownika, ze wskazaniem zastosowanego rozwiązania oraz podstaw decyzji z powołaniem treści Regulaminu.
- 18.4. W przypadku, o którym mowa w pkt 18.3. wyżej, postanowienia § 17 Regulaminu regulujące postępowanie reklamacyjne stosuje się odpowiednio.
- 18.5. W przypadku negatywnego rozpoznania reklamacji lub jej niezłożenia w terminie:
  - a. zablokowana treść lub Grafika Klienta zostaje bezpowrotnie usunięta;
  - b. w przypadku wykorzystania zablokowanej zgodnie z pkt 18.2.1. Nalepki Adresowej wraz z umieszczoną w niej Grafiką Klienta, Usługodawca jest uprawniony do unieważnienia takiej Nalepki

- Adresowej i w takim wypadku przesyła Użytkownikowi Nalepkę Adresową z inną grafiką, wedle uznania Usługodawcy, umożliwiającą skorzystanie z zakupionej Nalepki Adresowej;
- 18.6. Niezależnie od powyższego Usługodawca uprawniony jest do usunięcia Grafiki Klienta lub zablokowania Mojego Konta, jeśli zaistniało podejrzenie, że za pośrednictwem Envelo lub Mojego Konta Użytkownika mogło dojść do działań negatywnie wpływających na dobre imię Usługodawcy lub grupy kapitałowej, do której należy lub działanie Użytkownika w inny sposób szkodzi tej grupie.

### **§19. Zmiana regulaminu**

- 19.1. PPUC uprawniony jest do dokonania zmiany postanowień Regulaminu, w szczególności w przypadku wystąpienia któregoś z następujących ważnych powodów:
- 19.1.1. Konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów prawa;
- 19.1.2. Konieczności dostosowania działalności Usługodawcy do zaleceń (nakazów/orzeczeń/postanowień/wytycznych) decyzji upoważnionego organu administracji państwowej lub samorządowej albo orzeczenia sądowego;
- 19.1.3. Zmiany danych podmiotów opisanych w Regulaminie (np. numeru wpisu do KRS, adresu itp.) lub zmiany podmiotów wskazanych w Regulaminie;
- 19.1.4. Wprowadzenia nowych usług lub zmiany sposobu świadczenia usługi Neopaczka lub korzystania z Platformy Envelo;
- 19.1.5. Zmiany parametrów technicznych korzystania z Platformy Envelo lub usługi Neopaczka;
- 19.1.6. Zmiany warunków technicznych świadczenia Usług (np. wprowadzenie nowych wymagań technicznych);
- 19.1.7. Powstania nowych lub zmiana ryzyk związanych z korzystaniem z usługi Neopaczka;
- 19.1.8. Konieczności dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem usługi Neopaczka, w tym najlepszych praktyk w zakresie ochrony praw Użytkowników.
- 19.2. 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.
- 19.3. Uważa się, że Użytkownik wyraził zgodę na nową treść Regulaminu, jeżeli po zmianie Regulaminu zawarł on Umowę o korzystanie z usługi Neopaczka.
- 19.4. Do zakupionych, ale jeszcze niewykorzystanych Nalepek Adresowych stosuje się regulacje dotychczasowe (tj. właściwe dla dnia dokonania opłaty za Neopaczkę).

### **§20 Dane Osobowe**

- 20.1. Administratorem danych osobowych podanych w związku z zawarciem umowy dot. usługi Neopaczka w ramach Skrzynki Envelo jest PPUC - Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Cybernetyki 9, 02-677 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).
- 20.2. Administratorem danych osobowych w zakresie usług pocztowych jest Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 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 964.140.000,00 złotych, opłaconym w całości.

- 20.3. 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).
- 20.4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały przedstawione w dokumencie Polityka prywatności dostępnym pod adresem internetowym <https://www.envelo.pl/politykaprywatnosci.html>
- 20.5. W przypadku powierzenia danych osobowych przez Klienta Usługodawcy obowiązuje § 14 Regulaminu Skrzynki Envelo.

### **§21. Postanowienia Końcowe**

- 21.1. Prawem właściwym w rozumieniu postanowień Regulaminu jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 21.2. Wszelkie spory rozstrzygane będą w sposób polubowny.
- 21.3. Użytkownik będący Konsumentem może:
- a) skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich a podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Usługodawca, jest Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie pod adresem: ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, e-mail: [ih\\_warszawa@wiih.org.pl](mailto:ih_warszawa@wiih.org.pl) strona internetowa: <https://www.bip.wiih.org.pl>),
  - b) złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod linkiem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 21.4. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, sądem właściwym miejscowo do rozpatrywania sporów będzie sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy (tj. sąd w Warszawie), a w przypadku Użytkownika będącego Konsumentem sąd właściwy według zasad ogólnych.
- 21.5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz przepisy o ochronie danych osobowych.
- 21.6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.05.2023 roku.