

REGULAMIN SERWISU



REGULAMIN SERWISU TANIA-PACZKA.NET

§1 Postanowienia ogólne	3
§2 Określenie pojęć	3
§3 Przedmiot świadczonych usług.....	7
§4 Korzystanie z Serwisu i Rejestracja	8
§ 5 Obowiązki Zleceniodawcy.....	9
§ 6 Odpowiedzialność Zleceniobiorcy	10
§ 7 Zamówienia - składanie, modyfikacja, realizacja anulowanie.....	12
§ 8 Weryfikacja przesyłek.....	14
§9 Postanowienia dotyczące Konsumentów	15
§ 10 Postanowienia dotyczące Zleceniodawców nie będących konsumentami	16
§11 Nadania, odbiór i doręczanie przesyłek.....	16
§12 Płatności i rozliczenia	17
§ 13 Postępowanie reklamacyjne.....	19
§ 14 Przedmioty zabronione	22
§15 Sposoby kontaktu, wymagania techniczne	22
§ 16 Postanowienia końcowe.....	23
ZAŁĄCZNIK NUMER 1	25
ZAŁĄCZNIK NUMER 2	27
ZAŁĄCZNIK NUMER 3	29

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki korzystania z Platformy oraz warunki świadczenia usług w ramach serwisu Tania-Paczka.net, prowadzonego przez Cito Sp. z o.o.
2. Cito Sp. z o.o. jest właścicielem serwisu internetowego www.tania-paczka.net oraz wszelkich praw autorskich i pokrewnych związanych z nazwą i marką tania-paczka.net. Wszelkie prawa zastrzeżone.
3. Serwis internetowy tania-paczka.net jest prowadzony i administrowany przez firmę pod nazwą: Cito spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jeleniej Górze przy ul. Wolności 50, 58-500 Jelenia Góra, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej We Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000762028, kapitał zakładowy: 5000,00 zł, NIP: 6112798986, REGON: 381997860, adres poczty elektronicznej email: kontakt@tania-paczka.net.
4. Cito Sp. z o.o. zastrzega, iż każdorazowe złożone mu zlecenie wykonania usługi na stronie serwisu oraz w placówkach nadawania przesyłek prowadzonych przez Cito Sp. z o.o. wymaga uprzedniego zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu i akceptacji postanowień zawartych w niniejszym regulaminie. Cito Sp. z o.o. nieodpłatnie udostępniia zleceniodawcy Regulamin przed zawarciem umowy za pomocą system informatycznego oraz fizycznie w placówkach.
5. Zlecenie wykonania Usługi wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez zleceniodawcę postanowień regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników Przewoźnika wybranego przez Zleceniodawcę do wykonania przewozu. Akceptując regulamin, warunki świadczenia usług i cennik Przewoźnika, zleceniodawca wyraża zgodę na ich wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§2 Określenie pojęć

1. **Zleceniobiorca lub Administrator** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Cito Sp. z o.o. z siedzibą w Jeleniej Górze, ul. Wolności 50, 58-500 Jelenia Góra
2. **Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie u Zleceniobiorcy na wykonanie usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego.
3. **Rejestracja** - odpowiednie wypełnienie formularzy na serwisie celem utworzenia Konta.
4. **Login** - indywidualne numer/nazwa nadawane zleceniodawcy podczas rejestracji.
5. **Serwis** - prowadzony przez Zleceniobiorcę portal internetowy, dostępny pod adresem www.tania-paczka.net

6. **Panel Klienta** - funkcjonalność, w ramach której Zleceniodawca po zalogowaniu się przy użyciu nadanego mu Loginu i hasła, może zarządzać swoimi Danymi, zamawiać Usługi oraz korzystać z innych funkcjonalności dostępnych w serwisie.
7. **Klient Standard** - zarejestrowany Zleceniodawca bez odroczonego terminu płatności, który dokonuje zapłaty za Usługi za pomocą Płatności Przelewy24, który posiada Konto w serwisie.
8. **Klient Business** - zarejestrowany Zleceniodawca z odroczonym terminem płatności.
9. **Konsument** – Zleceniodawca będący osobą fizyczną dokonującą u Zleceniodawcy zamówienia usługi niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. **Przesyłka** - Przesyłka kurierska krajowa, Przesyłka międzynarodowa lub Przesyłka paczkomatowa. Definicja przesyłki obejmuje wszystkie koperty, paczki, palety oraz przesyłki gabarytowe nadane w ramach jednego Zamówienia
11. **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, przyjmująca przesyłkę doręczoną przez Kuriera w ramach realizowanej Usługi
12. **Kurier/Przewoźnik** - przedsiębiorca stale i zawodowo trudniący się przewozem lub spedycją rzeczy w transporcie krajowym i międzynarodowym, który zawarł z Zleceniobiorcą umowę, na podstawie której świadczy Usługę Przewozu zlecaną przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy na zamówienie Zleceniodawcy złożone za pośrednictwem serwisu tania-paczka.net lub zamówienia złożone w placówkach stacjonarnych Zleceniobiorcy. W ramach serwisu Zleceniodawca może złożyć zamówienie następującym przewoźnikom:
 - **DPD Polska Sp. z o. o.** (Dynamic Parcel Distribution)(DPD) z siedzibą w Warszawie 02-274, ul. Mineralna 15, Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS nr 0000028368, NIP: 526-020-41-10, Regon 012026421, realizująca usługę kurierską, strona internetowa: <https://www.dpd.com.pl>.
 - **UPS Polska Sp. z o. o.** (UPS) z siedzibą w Warszawie 01-222, ul. Prądyńskiego 1/3, Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000036680, NIP: 522-10-04-200, Regon 10771280, realizująca usługę kurierską, strona internetowa: <http://www.ups.com/content/pl>.
 - **GLS Sp. z o.o.** (General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.)(GLS) z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki (62-052), przy ul. Tęczowej 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII KRS pod numerem 0000005009, nr NIP 785-15-61-831, o kapitale zakładowym w wysokości 16 311 638,00 zł, realizująca usługę kurierską, strona internetowa: <https://gls-group.eu/PL>
 - **FedEx Express Poland sp. z o.o.** (Fedex), adres rejestrowy i korespondencyjny: 03-236 Warszawa, ul. Annopol 19, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000357766, numer NIP 6342750606,

numer REGON 6342750606, realizująca usługę kurierską, strona internetowa: <http://www.fedex.com/pl>.

- **InPost Sp. z o. o.** (Inpost) z siedzibą w Krakowie 30-624, ul. Malborska 130, Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 543759, NIP: 679-31-08-059, Regon 360781085, strona internetowa: <https://inpost.pl/>
- **InPost Paczkomaty Sp. z o. o.** (Inpost) z siedzibą w Krakowie 30-624, ul. Malborska 130, Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000255841, NIP: 679-31-08-059, Regon 120246484, strona internetowa: <https://paczkomaty.pl>
- **DHL Parcel Polska Sp. z o.o. (DHL)** z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS nr 631916, NIP 9512417713, strona internetowa: <http://www.dhlparcel.pl>
- **MEEST POLSKA Sp. z o.o (Meest)** z siedzibą w Dębicy, ul. Transportowców 5, 39-200 Dębica, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000259760, NIP: 8722267231, strona internetowa: <http://www.meestpolska.pl>.
- **Ambro Express sp. z o.o. sp. k.** (Ambro Express) z siedzibą w Przykonie, ul. Przemysłowa 18, 62-731 Przykona, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000635536 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 6681974952, strona internetowa: <https://www.ambroexpress.pl>.
- **Geis Parcel Sp. z o.o.**, z siedzibą w Kielcach, ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326471, REGON 260287537, NIP 9591856995, strona internetowa: www.geis.pl/pl
- **Raben Logistics Polska sp. z o.o.**, ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000561623, NIP 777-32-49-627, strona internetowa: www.raben-group.com

13. Regulamin Przewoźnika - właściwy dla poszczególnych Operatorów logistycznych regulamin dostępny pod adresem: <https://www.dpd.com.pl>, <https://www.ups.com>, <https://www.gls-group.eu/PL/pl/home>, <http://www.geis.pl>, <http://www.fedex.com/pl>, <https://www.twoj.inpost.pl>, <http://www.tnt.com/express/pl/>, <http://www.dhl.pl>, <https://www.inpost.pl>, <https://www.meestpolska.pl/>, <https://paczkadoukrainy.pl/>, <https://ambroexpress.pl/>; odpowiednio dla DPD, UPS, GEIS, Fedex, Poczta Polska, InPost, TNT, DHL, InPost Kurier, GLS, Meest, Ambro Express;

14. Etykieta / List przewozowy – dokument dołączany do każdej Przesyłki, dostarczający Kurierowi niezbędnych informacji o Przesyłce oraz jej miejscu przeznaczenia i Odbiorcy.

15. **Usługa** – świadczona drogą elektroniczną przez Zleceniobiorcę za pośrednictwem Serwisu, lub poprzez zlecenie złożone przez Zleceniodawcę w placówkach Zleceniobiorcy, usługa polegająca na organizacji procesu odbioru, przemieszczenia i doręczenia bądź przewozu Przesyłek przez Przewoźnika w ramach wykonywanej przez niego działalności oraz na podstawie Regulaminu Przewoźnika a także wykonywanie usług dodatkowych świadczonych zgodnie z Regulaminem danego Przewoźnika.
16. **System** – oznacza system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem www.tania-paczka.net, stanowiący zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami oraz API, w ramach którego Użytkownicy mogą zlecać Usługodawcy wykonanie Usługi.
17. **Regulamin** - niniejszy regulamin.
18. **RODO** - Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
19. **Konto** – udostępnione Zleceniodawcy przez Serwis po dokonaniu rejestracji miejsce na serwerze, na które wprowadza swoje Dane Osobowe i w ramach którego administruje Danymi. W ramach konta Zleceniodawca z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu, uzyskuje możliwość zlecenia zamówienia wszystkich Usług dostępnych w ramach Serwisu;
20. **Panel Klienta** - funkcjonalność, w ramach której Zleceniodawca po zalogowaniu przy użyciu nadanego mu loginu i hasła, może zarządzać swoimi Danymi Osobowymi, zamawiać Usługi oraz korzystać z innych funkcjonalności dostępnych w Serwisie.
21. **Baza Kont** - zbiór Danych Osobowych oraz innych danych przypisanych do danego konta zamieszczonych w Serwisie przez Zleceniodawcę, które za zgodą Zleceniodawcy są gromadzone, przetwarzane w uporządkowany sposób w systemie informatycznym, w ramach Usług świadczonych przez Administratora.
22. **Dane Osobowe** - zgromadzone w ramach formularza rejestracyjnego, dostępnego pod adresem www.tania-paczka.net, informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, przetwarzane przez Administratora w celu prawidłowego świadczenia Usług oraz w innych celach operacyjnych i marketingowych;
23. **Cennik detaliczny Kuriera** – cennik usług danego Kuriera/Przewoźnika mający zastosowanie w przypadku braku danej usługi w cenniku Zleceniobiorcy.
24. **Cennik Biznesowy** - cennik indywidualnie przypisany do Zleceniodawcy. Ma zastosowanie w przypadku Klienta Standardowego jak i Klienta Biznesowego.
25. **Cennik Detaliczny** - cennik dostępny na stronie www.tania-paczka.net/cennik bez wcześniejszego zalogowania się w serwisie.
26. **Dni robocze** – dni tygodnia bez sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy

27. **Zlecenie** - zlecenie odbioru, przemieszczenia i doręczenia Przesyłki złożone przez Zleceniodawcę na rzecz Zleceniobiorcy za pośrednictwem Serwisu lub w placówkach zleceniobiorcy.
28. **Placówka** – siedziba, oddział lub przedstawicielstwo handlowe Zleceniobiorcy.
29. **Protokół Szkody** - protokół sporządzany w obecności Adresata przez pracownika Kuriera.
30. **Dofakturowanie przewoźnika** - weryfikacja przesyłki dokonana przez Kuriera po jej nadaniu. Weryfikacja ta może wynika z błędnego podania przez Zleceniodawcę wymiarów, wagi lub nie zastosowaniem się do ogólnych przepisów przesyłek zawartych w Regulaminie Kurierskim.
31. **Przesyłka niedoręczalna** - to przesyłka, której nie można doręczyć do Odbiorcy, a przy jej zwrocie nie można doręczyć jej do Nadawcy np. z powodu błędnego adresu, a także z powodu odmowy jej przyjęcia.
32. **Przelewy24, przelewy24.pl** - bezpieczna platforma płatności internetowych, obsługiwana przez spółkę DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, NIP 781-173-38-52, REGON 634509164, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem 0000306513, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wysokość kapitału zakładowego: 1.697.000 złotych.
33. Do wykonywania usług zamawianych za pośrednictwem Serwisu zastosowanie mają regulaminy Kurierów dostępne na ich stronach internetowych, do których odesłanie znajduje się w § 2 ust. 14 Regulaminu i stanowią one integralną część niniejszego regulaminu.

§3 Przedmiot świadczonych usług

1. Zleceniobiorca świadczy usługi organizacji przewozu przesyłek nadawanych przez Klienta za pośrednictwem Przewoźników. Świadczone usługi stanowią usługę spedycji w rozumieniu przepisów prawa cywilnego. Zleceniodawca wybiera Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz przesyłki składając zlecenie za pośrednictwem Serwisu lub w placówce. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że organizacja przewozu oraz faktyczny przewóz przesyłki odbywa się zgodnie z niniejszym Regulaminem, jak również z Regulaminem Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz.
2. Wyboru Przewoźnika dokonuje Zleceniodawca, spośród dostępnych do wyboru w Serwisie Przewoźników, z których każdy jest podmiotem profesjonalnie trudniącym się wykonywaniem przewozów przesyłek, mającym renomę i ugruntowaną pozycję na rynku świadczenia usług przewozowych
3. Złożenie zlecenia w Serwisie przez Zleceniodawcę oznacza, że zaakceptował on aktualny Cennik jak również Regulamin, oraz Regulamin Przewoźnika, który faktycznie wykonywać będzie przewóz.
4. W przypadku, gdy Regulamin Przewoźnika zawierać będzie szczególny tryb, jak również termin zgłaszania reklamacji oraz ograniczenia co do odpowiedzialności za utratę bądź uszkodzenie

Przesyłki, będą one miały zastosowanie w stosunku do faktycznie wykonanego przez wybranego Przewoźnika przewozu.

5. W przypadku, kiedy Zleceniodawca zleci organizację przewozu międzynarodowego przesyłki, wykonywany on będzie w zgodzie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa międzynarodowego, w tym w szczególności Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Towarów z dnia 19 maja 1956 r. Przewóz wykonywany będzie w krajach, w stosunku do których Przewoźnicy zapewniają doręczenie nadanych przesyłek.

§4 Korzystanie z Serwisu i Rejestracja

1. W celu pełnego korzystania ze wszystkich usług Serwisu oraz dostępu do Panelu Klienta Zleceniodawca powinien utworzyć Konto za pomocą darmowej rejestracji w ramach Serwisu.
2. Korzystanie z usług serwisu możliwe jest również bez dokonywania rejestracji
3. Rejestracja Zleceniodawcy w serwisie może być wykonana przez Zleceniobiorcę lub Placówkę na wyraźne zlecenie Zleceniodawcy. Zleceniodawca zobowiązany jest do sprawdzenia swoich danych wprowadzonych w serwisie przez Zleceniobiorcę lub Placówkę w Panelu Klienta po zalogowaniu się do Serwisu.
4. Po wykonaniu Rejestracji na adres e-mail Zleceniodawcy podany podczas Rejestracji Konto Serwis wysyła linki weryfikujące tożsamość Zleceniodawcy. Po kliknięciu linku aktywacyjnego oraz weryfikacji danych przez Zleceniodawcę, otrzymuje on prawo do korzystania z Konta w ramach usług świadczonych przez Zleceniobiorcę. Zawarcie bezterminowej umowy dotyczącej korzystania z Usługi następuje w momencie przyznania przez Zleceniobiorcę dla Zleceniodawcy dostępu do Konta w ramach Serwisu.
5. W przypadku niepotwierdzenia tożsamości przez Zleceniodawcę Serwis może uniemożliwić utworzenie Konta lub ograniczyć jego funkcjonalność. Weryfikacja danych jest warunkiem koniecznym w celu dokonywania rozliczeń z Zleceniodawcą.
6. Z Konta Zleceniodawca może korzystać po podaniu unikalnego Loginu oraz hasła
7. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za należyte przechowanie loginu oraz hasła do Konta Klienta, jak również za zlecenia składane za pomocą Serwisu. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utratę wskazanego loginu oraz hasła, jak również za ich wykorzystanie przez osoby trzecie.
8. Na podany podczas procesu tworzenia Konta przez Zleceniodawcę adres e-mail przesyłane będą: faktury wraz z zestawieniem za zamówione usługi, faktury wynikające z dofakturowania przewoźnika zgodnie z Cennikiem Kuriera, informacje dotyczące głównych funkcjonalności, modernizacji, bądź informacje techniczne serwisu a także informację dotyczące zmian Cenników Biznesowych lub Cenników Detalicznych

9. Zleceniodawca może wyrazić dodatkową zgodę na otrzymywanie wiadomości marketingowych oraz handlowych. Zgodę taką Zleceniodawca może cofnąć w dowolnym momencie wysyłając wiadomość na adres email: kontakt@tania-paczka.net.
10. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość danych przekazanych Administratorowi w procesie rejestracji i skutki podania nieprawidłowych danych oraz jest zobowiązany do ich każdorazowej aktualizacji w przypadku ich zmiany.
11. Zleceniobiorca ma prawo do zablokowania lub usunięcia konta zarejestrowanego Zleceniodawcy z ważnej przyczyny uzasadnionej naruszeniem przepisów prawa oraz zasad opisanych w niniejszym Regulaminie, jak również z powodu podejmowania działań narażających Zleceniobiorcę na szkodę.
12. Z chwilą potwierdzenia rejestracji dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą, której przedmiotem są usługi świadczone na warunkach określonych w Regulaminie. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie dostępu do funkcjonalności serwisu tania-paczka.net zawarta zostaje na czas nieokreślony
13. W przypadku zmiany danych kontaktowych bądź rozliczeniowych Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie je aktualizować w ramach Konta w Panelu Klienta oraz wysłać informację z nowymi danymi na adres kontakt@tania-paczka.net, pod rygorem uznania wszelkich doręczeń na dotychczasowy adres za skuteczne oraz odpowiedzialności za szkodę poniesioną z tego tytułu przez Zleceniobiorcę.

§ 5 Obowiązki Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty Zleceniobiorcy wynagrodzenia za zamówioną usługę zgodnie z Cennikiem Detalicznym lub Biznesowym, w zależności do dokonanego wyboru. Do zamówionych przez Zleceniodawcę Usług nieobjętych Cennikiem Zleceniodawcy, stosuje się aktualny w dniu wykonania Zamówienia cennik Przewoźnika, realizującego zamówienie.
2. Po dokonaniu zamówienia wraz z potwierdzeniem jego przyjęcia Zleceniodawca otrzymuje dokumenty przewozowe potrzebne w procesie wykonania przez wybranego Przewoźnika usługi.
3. Zleceniodawca korzystając z Usługi, jest zobowiązany posługiwać się wyłącznie tak przekazanymi dokumentami przewozowym ze względu na wymagania techniczne Partnerów. Zasada nie dotyczy przesyłek międzynarodowych GLS, Krajowych Geis oraz importowych DPD, dla których Przedstawiciel Zleceniobiorcy sam dostarcza Zleceniodawcy niezbędne dokumenty.
4. Zleceniodawca oświadcza, iż zostanie wydrukowany w dwóch egzemplarzach otrzymany List przewozowy, Protokół lub Etykieta i po uzyskaniu na jednym dokumencie podpisu Kuriera odbierającego przesyłkę, Nadawca zachowa ten dokument, jako potwierdzenie nadania na okres minimum 1 roku od daty nadania przesyłki na potrzeby ewentualnego postępowania reklamacyjnego.

5. W przypadku korzystania z usługi ręcznej etykiety Nadawca zweryfikuje poprawność danych na uzupełnionym przez Kuriera druku i zachowa jego kopię również na okres minimum 1 roku od daty nadania.
6. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za dane wprowadzone na liście przewozowym/etykiecie wypisanej ręcznie przez kuriera bądź Zleceniodawcę. W szczególności za adres odbiorcy oraz kwotę pobrania COD. W przypadku wpisania na liście przewozowym/etykiecie błędnych danych, Zleceniodawca w pełni zwalnia od odpowiedzialności Zleceniobiorcę. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niedopełnienia obowiązku określonego w niniejszym punkcie przez Klienta
7. Jeden z egzemplarzy etykiety i/lub listu przewozowego i/lub protokół odbioru Zleceniodawca przekaże Kurierowi podczas odbioru Przesyłki, o ile nie ustalono inaczej
8. Zleceniodawca dopilnuje, aby Przesyłka została właściwie zapakowana i solidnie zabezpieczona, zgodnie z zasadami przyjętymi w regulaminie Kuriera wybranego do wykonania Usługi. Przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych do przewozu, zgodnie z ograniczeniami przewozu, przewidzianymi w regulaminie wybranego Kuriera.
9. Zleceniodawca powiadomi Odbiorcę o planowanej Przesyłce, a także o konieczności zapewnienia odpowiednich narzędzi, urządzeń lub osób niezbędnych do rozładunku Przesyłki, jeżeli taka konieczność zachodzi.
10. Zleceniodawca poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezwzględnego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera (protokół powinien zostać czytelnie podpisany przez przedstawiciela Kuriera doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę).
11. Zleceniodawcy nadający przesyłki u Kurierów z wykorzystaniem udostępnionych im numerów płatnika przypisanych Zleceniobiorcy, obciążeni będą kosztami nadania takich przesyłek zgodnie z Cennikiem Standardowym, nawet jeżeli przesyłki nie będą zarejestrowane przez Zleceniobiorcę w Serwisie.
12. Z chwilą wygenerowania listu przewozowego z Serwisu następuje zawarcie umowy organizacji przewozu pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część przedmiotowej umowy.

§ 6 Odpowiedzialność Zleceniobiorcy

1. Zleceniobiorca ponosi wobec Zleceniodawcy odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usługi o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej. Odpowiedzialność ta ogranicza się do normalnych następstw działań lub zaniechań, z których szkoda wynikła.
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niepoprawny wybór Kuriera, ani nienależyte wykonanie usługi przez Kuriera chyba, że jest ono skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Zleceniodawcę.
 - b) niepoprawne przygotowanie przesyłki przez Zleceniodawcę.
 - c) za odmowę odbioru przesyłki przez Kuriera z winy Zleceniodawcy.
 - d) legalność działalności Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności.
 - e) utratę, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki, jeżeli powstały one z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Zleceniobiorcy, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej.
3. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za działania i skutki działań Zleceniodawcę podjętych w związku ze zleceniem wykonania usługi Przewoźnika, w szczególności Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) podanie przez Zleceniodawcę nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych
 - b) nieprzekazanie przesyłki Kurierowi
 - c) nieprzekazanie wydrukowanego Listu Przewozowego przez Serwis
 - d) naruszenie przez Zleceniodawcę Regulaminu Przewoźnika
 - e) naruszenie przez Zleceniodawcę Regulaminu Serwisu.
4. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za działania odbiorcy, w szczególności za przyjęcie lub odmowę przyjęcia przez niego kierowanej do niego przesyłki, czy uiszczenia kwoty za pobraniem.
5. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przekazywaniu środków przez operatora płatności za zamówioną Usługę, a tym samym za opóźnienie w realizacji usługi.
6. W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność Zleceniobiorcy za utratę, uszkodzenie lub ubytek Paczki nie może przewyższać kwoty 8.33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość Paczki. Przeliczenie powyższej kwoty na złote następuje według średniego kursu NBP z dnia nadania Paczki do przemieszczenia.
7. Zleceniobiorca Cito Sp. z o.o. w obrocie międzynarodowym (kurier GLS, TNT, FEDEX, DPD) nie przyjmuje do przemieszczenia Paczek, których wartość przewyższa równowartość 6000 zł, chyba że odrębne, pisemne ustalenia pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą dokonane co najmniej na trzy (3) dni robocze przed nadaniem Paczki stanowią inaczej. W przeciwnym razie rozumie się, iż rzeczywista i całkowita wartość Paczki w żadnym przypadku nie przekracza kwoty 6000,00 zł.
8. Złożenie zamówienia na usługę przez Zleceniodawcę jest równoznaczne z akceptacją regulaminu Przewoźnika wykonującego Usługę zamówioną przez Zleceniodawcę, co za tym idzie wszystkie ograniczenia odpowiedzialności w nim zawarte, w granicach obowiązującego prawa, obejmują również Zleceniobiorcę i ograniczają jego odpowiedzialność.

9. Kurier dokonujący odbioru przesyłki w trakcie nadania oraz dostarczający Przesyłkę nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami oraz innymi zasobami niezbędnymi do prawidłowego odebrania oraz dostarczenia Przesyłki.
10. W przypadku, kiedy Przesyłka wymagać będzie specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jej przekazanie do spedycji jest dopuszczalne pod warunkiem, że urządzenia takie dostępne są w punktach nadania i odbioru Przesyłki. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe przy załadunku lub rozładunku takich Przesyłek bez wymaganych do tego urządzeń bądź narzędzi.

§ 7 Zamówienia - składanie, modyfikacja, realizacja anulowanie

1. Proces realizacji zamówienia odbywa się poprzez:
 - złożenie zamówienia po zalogowaniu się do Konta
 - złożenie zamówienia poprzez wypełnienie odpowiednich formularzy interaktywnych zawartych na stronach internetowych serwisu bez konieczności logowania do Konta
 - złożenie zamówienia w Placówce Zleceniodawcy
2. Zamówienia przyjmowane są przez Serwis 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Zamówienia składane w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy będą przyjmowane do realizacji w najbliższym następującym dniu roboczym.
3. Złożenie zamówienia na usługę przez Zleceniodawcę jest równoznaczne z akceptacją przez Zleceniodawcę postanowień niniejszego Regulaminu oraz regulaminu Przewoźnika wykonującego usługę przewozową. Odesłanie do regulaminów poszczególnych Kurierów znajduje się w § 2 ust. 14 Regulaminu.
4. W celu wykonania usługi Zleceniodawca wypełnia wszystkie pola formularza zamówień, którego kształt może różnić się w zależności od formy składania zamówienia o której mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu a które niezbędne są do wyceny Przesyłki, a następnie wybiera Przewoźnika / Kuriera, który wykona Usługę Przewozu Przesyłki. Następnie Zleceniodawca opłaca zamówienie oraz je zatwierdza.
5. Po dokonaniu zamówienia wraz z potwierdzeniem jego przyjęcia Zleceniodawca otrzymuje dokumenty przewozowe potrzebne w procesie wykonania przez wybranego Partnera Usługi Przewozu. Zleceniodawca korzystając z Usługi, jest zobowiązany posługiwać się wyłącznie tak przekazanymi dokumentami przewozowym ze względu na wymagania techniczne Partnerów. Zasada nie dotyczy przesyłek krajowych Geis, międzynarodowych GLS oraz importowych DPD, dla których Przedstawiciel Partnera sam dostarcza Zleceniodawcy niezbędne dokumenty.

6. Zleceniodawca zobowiązany jest do przygotowania przesyłki według wytycznych zawartych w Regulaminach Przewoźników. Zleceniodawca zobowiązany jest przestrzegania zasad określonych w Regulaminach Przewoźników.
7. Zleceniodawca odpowiada za prawidłowość przekazanych Kurierowi danych w celu wykonania usługi i jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych na liście przewozowym/etykiecie.
8. Pracownik / przedstawiciel Przewoźnika (kurier), który odbiera przesyłkę od nadawcy nie jest uprawniony i nie dokonuje jej kontroli pod względem zgodności z złożonym zleceniem oraz regulaminem Przewoźnika.
9. O przyjęciu realizacji usługi Zleceniodawca zostanie powiadomiony wiadomością wysłaną na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji lub podczas składania zlecenia wykonania usługi.
10. W stosunku do Zleceniodawcy będącego Konsumentem wykonanie usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, nastąpi wyłącznie na żądanie Konsumenta.
11. Oświadczenie Konsumenta o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na formularzu dostąpienia od umowy, stanowiącego Załącznik numer 1 Regulaminu
12. Zleceniodawca będący Konsumentem wyraża zgodę, że dokonanie przez niego przy składaniu Zamówienia wyboru wykonania Usługi przed upływem 14 dni od złożenia Zamówienia powoduje, po wykonaniu Usługi przez Usługodawcę, utratę prawa do odstąpienia od Umowy.
13. O rozpoczętym procesie realizacji usługi Zleceniodawca zostanie powiadomiony wiadomością wysłaną na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji lub podczas składania zlecenia wykonania usługi. W przypadku składania zamówienia w Palcówce , zleceniodawca otrzyma wydrukowany list przewozowy, chyba że tego prawa zrezygnuje lub też w inny sposób utrwali dokument potwierdzający złożenie zamówienia, np. poprzez wykonanie fotokopii etykiety.
14. Wiadomość email potwierdzająca przyjęcie zamówienia zawiera List Przewozowy bądź też numer zlecenia w zależności od wybranego Przewoźnika. Zleceniodawca zobowiązany jest do wydrukowania Listu Przewozowego co najmniej w dwóch egzemplarzach, sprawdzenia jego poprawności danych i przekazania jednej kopia Kurierowi odbierającemu przesyłkę wraz z przesyłką. Drugą kopię listu przewozowego należy umieścić na przesyłce, używając etykiety samoprzylepnej lub klejowej koszulki kurierskiej. W przypadku zamówienia z opcją wypełnienia listu ręcznie (o ile jest oferowana przy wybranym przewoźniku), klient ma obowiązek wypełnić dostarczony przez kuriera list, sprawdzić jego poprawność, podpisać oraz przekazać kurierowi, a drugą kopię wraz z podpisem kuriera pozostawić u siebie jako dowód nadania .
15. W przypadku, gdy zawartość przesyłki wymaga udostępnienia dodatkowych dokumentów/zgód/zezwoleń, Zleceniodawca jest zobowiązany przygotować i przekazać te dokumenty.
16. Zleceniodawca ma możliwość anulowania Zamówień, co do których nie podjęto jeszcze próby wykonania Usługi Kurierskiej, poprzez przesłanie zawiadomienia na adres kontakt@tania-paczka.net. W przypadku anulowania Zamówienia po wprowadzeniu danych zlecenia do systemu wybranego Przewoźnika, naliczana jest opłata według Cennika Zleceniobiorcy.

17. Modyfikacja danych zamówienia odbywa się poprzez anulowanie zamówienia a następnie utworzenie nowego zamówienia na podstawie danych wprowadzonych przez Zleceniodawcę.
18. Dokonanie zmiany zamówienia lub jego anulowanie może być dokonane poprzez wysłanie przez Zleceniodawcę wiadomości z jego adresu email na adres kontakt@tania-paczka.net. i zatwierdzeniu zmiany przez pracownika Zleceniobiorcy.
19. Jeśli nie będzie możliwe doręczenie Przesyłki do Odbiorcy, zostanie ona zwrócona do Nadawcy na jego koszt.
20. W przypadku, gdy Zleceniodawca wybierze opcję doręczenia Przesyłki za pobraniem – COD – kwota pobrania zostanie przelana na rachunek bankowy wskazany przez Zleceniodawcę w ciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania jej od Przewoźnika lub też w gotówce w Palcówkach Zleceniobiorcy. Zleceniodawca ma prawo do dokonania potrącenia kwoty zadłużenia Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy z sumy pobrania, na co Zleceniodawca wyraża zgodę. W szczególności dotyczy to dopłat z tytułu dofakturowania Przewoźnika.
21. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki, podlega ona zwrotowi do Nadawcy na jego koszt.
22. Przesyłka niedoręczalna, podlega likwidacji, zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz. Likwidacja przesyłki odbywa się na koszt Zleceniodawcy.
23. Zwrot Przesyłki, której doręczenie nie jest możliwe, w szczególności w przypadku, gdy Odbiorca odmówił przyjęcia Przesyłki lub Przesyłka zawiera przedmioty zabronione, podlega opłacie zgodnej z Cennikiem Zleceniodawcy.

§ 8 Weryfikacja przesyłek

1. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za podanie podczas składania zamówienia rzetelnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji dotyczących wagi, wymiarów, wartości, sposobu zapakowania oraz zawartości nadawanej Przesyłki, usług dodatkowych oraz za prawidłowe zapakowanie Przesyłki.
2. Przesyłka musi być zapakowana i zabezpieczona w taki sposób, aby uniemożliwić uszkodzenie jej zawartości, jak i innych Przesyłek przewożonych przez Kuriera.
3. W przypadku gdy opakowanie przesyłki lub jej zawartość nie spełnia warunków opisanych w Regulaminie Kurierskim, kurier może odmówić jej przyjęcia do dalszego transportu, bądź przesyłka może zostać zatrzymana w magazynie przeładunkowym.
4. Przyjęcie Przesyłki przez Kuriera nie stanowi potwierdzenia zgodności Przesyłki z informacjami podanymi w zamówieniu, w szczególności pod kątem rzeczywistej wagi, wymiarów, sposobu zapakowania, usług dodatkowych, zawartości oraz prawidłowości zapakowania.

5. Przesyłki mogą zostać zweryfikowane z informacjami podanymi w zamówieniu, w szczególności pod kątem rzeczywistej wagi, wymiarów parametrów, usług dodatkowych, zawartości oraz pod kątem sposobu i prawidłowości zapakowania. Weryfikacja może nastąpić w szczególności w placówce Kuriera, przy użyciu automatycznych urządzeń pomiarowych.
6. W przypadku stwierdzenia niezgodności rzeczywistych parametrów Przesyłki z zadeklarowanymi w Zamówieniu lub nieprawidłowości zapakowania, w przypadku możliwości doręczenia takiej Przesyłki do Odbiorcy, Zleceniodawca zobowiązany będzie do pokrycia opłat weryfikacyjnych oraz wynikających z rozbieżności pomiędzy zadeklarowanymi a rzeczywistymi parametrami przesyłki, zgodnie z Cennikiem Zleceniobiorcy i/lub w przypadku braku pozycji w cenniku Zleceniobiorcy, cennikiem Przewoźnika w terminie 7 dni od otrzymania informacji o konieczności zapłaty.

§9 Postanowienia dotyczące Konsumentów

1. Niniejszy Regulamin ma również zastosowanie do usług spedycyjnych świadczonych przez Zleceniodawcę na rzecz podmiotów będących konsumentami w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego.
2. Na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. Zleceniodawca, będący konsumentem (w rozumieniu przepisów KC) ma prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym paragrafie.
3. Zleceniodawca będący konsumentem ma możliwość odstąpienia od Zlecenia zawartego na odległość w terminie 14 dni od daty jego złożenia bez podania przyczyny.
4. Prawo odstąpienia od umowy jest skuteczne, jeżeli Zleceniodawca wyśle w terminie 14 dni od daty zlecenia Usługi, oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy złożenie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (stanowiący załącznik nr 1 do regulaminu) bądź drogą mailową na adres: kontakt@tania-paczka.net
5. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r. poz. 827) prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Zleceniodawca otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej Umowy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, zapoznania się przez Zleceniobiorcę z oświadczeniem o odstąpieniu, z zastrzeżeniem ust. 5 powyżej.

§ 10 Postanowienia dotyczące Zleceniodawców nie będących konsumentami

1. Postanowienia niniejszego paragrafu znajdują zastosowanie do Zleceniodawców nie będących konsumentami, w tym przedsiębiorców.
2. Zleceniodawca jest zobowiązany, na żądanie Zleceniobiorcy, do przedstawienia dokumentów niezbędnych do weryfikacji danych Zleceniodawcy. W czasie weryfikacji Zleceniobiorca może zawiesić konto Zleceniodawcy oraz wstrzymać wykonanie usług.
3. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań powstałych na skutek wszelkich błędów i awarii technicznych oraz przerw technicznych.
4. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, a jedynie a za typowe, rzeczywiście poniesione szkody, przy czym odpowiedzialność Zleceniobiorcy ograniczona jest do wysokości uiszczonej przez Zleceniodawcę opłaty za korzystanie z danej usługi.
5. Zleceniodawca posiadający zaległości płatnicze wobec Zleceniobiorcy nie może zamawiać usług w Serwisie, ani tworzyć nowych kont. Zleceniobiorca może odmówić przyjęcia zamówienia od Zleceniodawcy posiadającego zaległości płatnicze, zablokować w Serwisie możliwość składania Zamówień, zablokować możliwość składania w Serwisie Zamówień z wykorzystaniem jako adresu Nadawcy, adresu wykorzystywanego dotychczas przez Zleceniodawcę oraz usunąć konto Zleceniodawcy.
6. Wszelkie spory pomiędzy Zleceniodawcą, a Zleceniobiorcą podlegają rozstrzygnięciu wedle wyboru powoda przez właściwy miejscowo dla Zleceniobiorcy.

§11 Nadania, odbiór i doręczanie przesyłek

1. Nadania / odbiory Przesyłek dokonywane są w dni robocze, w godzinach pracy 8:00 a 18:00 o ile nie ustalono inaczej oraz zgodnie z Regulaminem wybranego Kuriera. Data i godziny odbioru dostępne w formularzu zamówienia kuriera są nie są gwarantowane i zależą od możliwości logistycznych kuriera realizującego usługę.
2. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji złożonego zamówienia generowane są oraz udostępniane Zleceniobiorcy w formie elektronicznej do wydruku w Panelu Klienta jak również za pośrednictwem poczty email, lub też w postaci wydruku przekazanego w Palcówce Zleceniobiorcy.
3. Podczas odbioru Przesyłki Zleceniodawca zobowiązany jest do przekazania Kurierowi wydrukowanego Listu przewozowego lub Etykiety, wygenerowanych przez Serwis, lub oznaczenie przesyłki numerem przesyłki w przypadku przewoźników o ile nie ustalono inaczej.
4. Zleceniobiorca zobowiązuje się do:

- a) Powiadomienia odbiorcy o planowanej Przesyłce.
 - b) Poinformowania odbiorcy o jego prawie sporządzenia protokołu szkody w obecności Przedstawiciela Przewoźnika w przypadku uszkodzenia doręczanej Przesyłki.
5. Doręczanie przesyłek odbywa się w sposób następujący:
- a) przesyłki o wadze do 30 kg doręczane są w systemie „door to door”, chyba że regulamin wybranego do wykonania usługi Przewoźnika stanowi inaczej;
 - b) przesyłki o wadze powyżej 30 kg doręczane są według zapisów Regulaminów Kurierów;
 - c) przesyłki paletowe doręczane są w systemie „burta burta”, chyba że regulamin wybranego do wykonania usługi Kuriera stanowi inaczej.
6. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Adresata zwracana ona będzie do Zleceniodawcy. Wówczas Zleceniodawca będzie zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty za jej zwrot, zgodnie z Cennikiem Detalicznym. Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do automatycznego pokrycia tych kosztów podczas zwrotu kwoty pobrań.
7. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych określonych w Cenniku Detalicznym z tytułu konieczności neutralizacji szkody spowodowanej przesyłką niebezpieczną lub nieprawidłowo zabezpieczoną.
8. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych określonych w Cenniku Detalicznym za magazynowanie przesyłki po odstąpieniu od umowy przez Zleceniodawcę i nieodebraniu przesyłki w wyznaczonym czasie.
9. Zleceniodawca może zostać obciążony dodatkową opłatą za niestandardową Przesyłką, również po wykonaniu usługi, w przypadku gdy Przesyłka:
- a) posiada nieregularne kształty (np. nie jest prostopadłościanem, ma kształt tuby itp.) - w wyniku czego
 - b) może zostać uznana za niesortowalną, lub jest oznaczona, np. naklejkami uwaga szkło, kruche lub owinięta w folię stretch, w wyniku czego musi być sortowana ręcznie,
 - c) spełnia wymogi przesyłki niestandardowej zgodnie z Regulaminami Przewoźników.

§12 Płatności i rozliczenia

1. Za wykonywane usługi Zleceniobiorca pobiera opłatę na podstawie dokonanej wyceny, której kwota widnieje w formularzu zamówienia Kuriera.
2. Prowadzenie Konta Zleceniodawcy w ramach Serwisu jest bezpłatne.
3. Rozliczenie płatności może być wykonane poprzez zapłatę gotówką, przelewem na konto wskazane na fakturze lub poprzez płatności Przelewy24.pl
4. Zleceniodawca może wybrać opcję doręczenia faktury VAT za zamówioną Usługę. Zleceniodawca wyraża zgodę na wystawienie faktury w formie elektronicznej oraz przesłanie jej na adres email Zleceniodawcy. Faktura wystawiana jest po dokonaniu zapłaty za składane Zamówienie lub zbiorczo

na koniec miesiąca, w zależności od wybranej na etapie zlecenia płatności przez Zleceniodawcę opcji

5. W przypadku poniesienia dodatkowych kosztów związanych z działaniami Adresata (np. odmowa odbioru, zwrot), Zleceniodawca jest zobowiązany do pokrycia tych kosztów na rzecz Zleceniobiorcy zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
6. W przypadku Klienta Business Zleceniodawca dokonuje rozliczeń za okresy tygodniowe, dwu tygodniowe, trzy tygodniowe lub miesięczne (miesiące kalendarzowe) ustalone w Umowie o współpracy. Zleceniodawca wystawia Fakturę Vat zgodnie obowiązującymi przepisami prawa, na kwotę w wysokości wynikającej z Cennika Biznesowego, Cennika Detalicznego lub Cennika Kuriera. W dowolnym czasie Zleceniodawca może zażądać wystawienia odrębnej faktury dokumentującej konkretną wybraną Usługę lub Usługi.
7. Termin płatności faktur wystawionych przez Operatora wynosi 7 dni od daty wystawienia (dotyczy Klienta Business lub Klienta Standard, który dostał dopłatę wynikającą z przeważenia/weryfikacji paczki przez Kuriera).
8. W przypadku Klienta Standard oraz Zleceniodawcy nie posiadającego konta w serwisie, Zleceniobiorca pobiera płatność przed wykonaniem usługi. Brak wpłaty przed wykonaniem usługi oznacza, że usługa nie zostanie wykonana.
9. W przypadku, gdy wykonanie usługi Przewoźnika wymaga dokonania dopłaty, Zleceniodawca zostaje obciążony dodatkową opłatą.
10. W przypadku przesyłek za pobraniem (COD), których zasady realizacji określa Regulamin Kurierski, Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do odbioru w jego imieniu kwoty pobrania i przekazania na rzecz Zleceniodawcy. Odebrane przez Zleceniobiorcę środki są przekazywane na rzecz Zleceniodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia pobrania należności od Adresata, na wskazany przez Zleceniodawcę podczas składania zlecenia, rachunek bankowy lub też są gotowe do odbioru w Placówkach Zleceniodawcy.
11. Warunkiem koniecznym do przekazania środków (COD), o których mowa powyżej, jest otrzymanie środków od Kuriera (przewoźnika) na konto Zleceniodawcy
12. Zleceniodawca wyraża zgodę na potrącenie przez Zleceniobiorcę wymagalnej wierzytelności wobec Zleceniodawcy z kwoty za pobraniem, należnej Zleceniobiorcy.
13. W przypadku niesłusznego i bezpodstawnego zwrotu pobrania na rzecz Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę lub Placówkę, Zleceniodawca zobowiązany jest do natychmiastowego zwrotu należności Zleceniodawcy. Zleceniodawca lub Placówka ma prawo do kompensaty swoich wierzytelności z tytułu niesłusznego zwrotu z ewentualnymi wierzytelnościami Zleceniobiorcy wobec Zleceniodawcy lub Placówki.
14. W przypadku Klienta Business, zalegającego z opłatami za wykonane przez Zleceniodawcę usługi, Zleceniodawca blokuje konta klienta.
15. W przypadku nieterminowych płatności Zleceniodawca wyraża zgodę na naliczanie odsetek umownych w wysokości 10%.

16. W przypadku braku zapłaty należności we wskazanym terminie Zleceniobiorca podejmie działania w celu ich dochodzenia:
- a) po upływie terminu do zapłaty wysłane zostanie wezwanie do zapłaty na adres mailowy wskazany w zleceniu;
 - b) jeżeli Zleceniodawca nie zapłaci wymagalnych kwot w terminie kolejnych 7 dni, Zleceniobiorca wyśle II wezwanie do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty dla Zleceniodawcy będącego Konsumentem wynosi 16,26 zł netto (20 zł brutto); koszt wezwania dla Usługobiorcy niebędącego Konsumentem, wynosi 24,39 zł netto (30 zł brutto).
17. W razie bezskuteczności wezwań do zapłaty Zleceniobiorca może zlecić dochodzenie wierzytelności zewnętrznej firmie windykacyjnej lub skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.
18. W przypadku braku płatności w terminie (zgodnie z Dz.U.2019.0.118 t.j - Ustawa z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, Art. 10. trans. handl.) Zleceniobiorcy przysługuje od Zleceniodawcy rekompensata za koszty odzyskiwania należności stanowiąca równowartość kwoty:
- a) 40 euro – gdy wartość świadczenia pieniężnego nie przekracza 5000 złotych;
 - b) 70 euro – gdy wartość świadczenia pieniężnego jest wyższa niż 5000 złotych, ale niższa niż 50 000 złotych;
 - c) 100 euro – gdy wartość świadczenia pieniężnego jest równa lub wyższa od 50 000 złotych.
19. Kwota rekompensaty ustalana jest przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym świadczenie pieniężne stało się wymagalne. Powyższy punkt nie dotyczy klientów będących konsumentami.
20. Zleceniodawca wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie drogą elektroniczną, na wskazany przez siebie adres e-mail, elektronicznego obrazu dokumentów rozliczeniowych, w szczególności takich jak: faktury z załącznikami, faktury korygujące z załącznikami i formularzy. Niniejsza zgoda uprawnia Zleceniobiorcę również do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej, zgodnie z rozporządzeniem ministra finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.

§ 13 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje Przesyłek mogą być składane w przypadku nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej przez Kuriera, w szczególności w przypadku: uszkodzenia, ubytku lub utraty Przesyłki oraz opóźnienia w doręczeniu Przesyłki.

2. Zleceniobiorca, jako strona zawartej z Kurierem umowy Przewozu, przenosi na Zleceniodawcę, na podstawie niniejszego Regulaminu, wynikające z umowy przewozu uprawnienia Nadawcy względem Kuriera, w tym prawo do składania Reklamacji Przesyłki bezpośrednio u Kuriera. Na podstawie powyższego zapisu Zleceniodawca uprawniony jest do samodzielnego składania reklamacji u Kuriera i wykonywania uprawnień Nadawcy wynikających z prawa przewozowego (ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r. Nr 915 – t.j. ze zm.). oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2016 r., Nr 113 – t.j. ze zm.). Jeżeli będzie to konieczne, Zleceniobiorca na żądanie Zleceniodawcy potwierdzi na piśmie przeniesienie powyższych praw.
3. Odbiorca jest uprawniony do samodzielnego składania reklamacji Przesyłki bezpośrednio u Kuriera, w szczególności bezpośrednio przy odbiorze Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem, czemu towarzyszyć powinno sporządzenie protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera.
4. Zarówno Nadawca jak i Odbiorca mogą składać reklamacje Przesyłek za pośrednictwem Zleceniobiorcy. Złożenie reklamacji za pośrednictwem Zleceniobiorcy równoznaczne jest z udzieleniem Zleceniobiorcy upoważnienia do wykonywania uprawnień z tytułu reklamacji wobec Kuriera.
5. W celu złożenia reklamacji za pośrednictwem Zleceniobiorcy, należy dokonać zgłoszenia na protokole reklamacyjnym, stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu.
6. Zgłoszenia należy dokonać w terminie:
 - a) 14 dni od daty nadania Przesyłki - w przypadku opóźnienia w doręczeniu lub utraty Przesyłki;
 - b) 5 dni od daty odbioru Przesyłki - w przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki.
7. Do zgłoszenia należy dołączyć oryginał Etykiety oraz wykaz załączonych dokumentów. W przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki należy dodatkowo dołączyć:
 - a) kopię protokołu szkody spisanego w obecności przedstawiciela Kuriera, o ile został sporządzony;
 - b) dokumenty potwierdzające wysokość dochodzonego roszczenia w postaci: faktury zakupu przedmiotu szkody, faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana, lub kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji – w przypadku producentów.
8. Zgłoszenie należy przesłać za pośrednictwem formularza kontaktowego lub pisemnie na adres Zleceniobiorcy.
9. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja będzie w ocenie Zleceniobiorcy bezzasadna, Zleceniobiorca poinformuje o tym osobę, która złożyła reklamację. W powyższej sytuacji przekazanie reklamacji Kurierowi nastąpi, o ile osoba ta potwierdzi wolę przesłania reklamacji.
10. W przypadku przesłania Zleceniobiorcy przez Kuriera wezwania do usunięcia braków reklamacji lub decyzji rozstrzygającej reklamację Zleceniobiorca przekaże tę informację osobie, która złożyła

reklamację na adres mailowy wskazany w zleceniu. Nieuzupełnienie braków w terminie wskazanym w wezwaniu do ich uzupełnienia, spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania;

11. Zleceniobiorca informuje, iż zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1994 r. prawa przewozowego dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przeciwko przewoźnikowi (Kurierowi) na podstawie tejże ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przy czym reklamację uważa się za bezskuteczną, jeżeli przewoźnik (Kurier) nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji.
12. Wpłaty środków z tytułu uznanych reklamacji przekazywane są na wskazany przez Zleceniodawcę nr rachunku bankowego w ciągu 30 dni od daty przekazania Usługodawcy decyzji przez Przewoźnika.
13. Roszczenia Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy z tytułu zawieranej umowy o świadczenie usług spedycyjnych przedawniają się z upływem roku. Termin przedawnienia zaczyna biec:
 - a) w wypadku roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku przesyłki - od dnia dostarczenia przesyłki;
 - b) w wypadku całkowitej utraty przesyłki lub jej dostarczenia z opóźnieniem - od dnia, w którym przesyłka miała być dostarczona; we wszystkich innych wypadkach - od dnia wykonania zlecenia.
14. Zleceniodawca będący Konsumentem może skorzystać między innymi z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2016 r., Nr 1059 – t.j. ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy o świadczenie usług. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. Nr 113, poz. 1214).
 - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2016 r., Nr 1059 – t.j. ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
 - c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Zleceniobiorcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

15. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości na fakturze, Zleceniodawca ma prawo do jej reklamacji. Reklamację wnosi się osobiście w siedzibie Zleceniodawcy, w formie pisemnej, poprzez nadanie na adres Zleceniodawcy lub na adres mailowy kontakt@tania-paczka.net.
16. Reklamację źle naliczonej opłaty można złożyć do 14 dni od chwili otrzymania przedmiotowej faktury. Po tym terminie Reklamacja zostaje uznana za niezasadną a Zleceniodawca akceptuje opłaty naliczone na wystawionej fakturze.
17. W przypadku Dofakturowania przewoźnika, Zleceniodawca ma prawo do wniesienia reklamacji w sposób wskazany w § 15. Reklamacja nie uprawnia do nieopłacenia faktury.

§ 14 Przedmioty zabronione

1. Do organizacji przewozu nie są przyjmowane Przesyłki wskazane jako zabronione do przewozu w Regulaminach Przewoźników zgodnie z zasadami wskazanymi w Załączniku nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Zleceniodawca zobowiązuje się nie przekazywać do spedycji przedmiotów, które znajdują się na listach przedmiotów zabronionych, znajdujących się w regulaminach poszczególnych Kurierów. W sytuacji przyjęcia do organizacji przewozu Przesyłki, która nie spełnia wymogów określonych w niniejszym Regulaminie, wszelkie ryzyko i odpowiedzialność, mogące powstać z tego tytułu spoczywają na Zleceniodawcy. Niniejszy zapis dotyczy w szczególności odpowiedzialności karno-skarbowej, w przypadku gdy na skutek wykonywania zleconej przez niego usługi przewozu dojdzie do popełnienia przestępstwa lub wykroczenia skarbowego
3. Listy przedmiotów zabronionych mogą różnić się w zależności od wybranego Kuriera. Szczegółowy spis ograniczeń w przewozie znajduje się w regulaminach kurierów. Odesłanie do regulaminów poszczególnych Kurierów znajduje się w § 1 ust. 14 Regulaminu.

§15 Sposoby kontaktu, wymagania techniczne

1. Obsługa klienta odbywa się osobiście w Placówkach Zleceniobiorcy oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego oraz za pośrednictwem poczty email w dni robocze w godzinach 8.30 do 15:00.
2. Reklamacje oraz spostrzeżenia dotyczące funkcjonowania Serwisu Tania-Paczka.net należy przesyłać w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego.
3. W przypadku przekazania przez Zleceniodawcę przy składaniu Zamówienia numerów telefonu, numery te będą mogły być wykorzystywane, gdy będzie to konieczne do realizacji umowy, np. do

przesłania informacji o utrudnieniach powodujących zmianę godziny odbioru lub dostarczenia przesyłki, w celu przypomnienia o płatnościach, a także w innych wypadkach przewidzianych w przepisach o ochronie danych osobowych.

4. W procesie realizacji zamówienia (jeśli zostało to wybrane podczas składania zamówienia) Serwis wysyłał będzie powiadomienia w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty email lub/i wiadomości SMS do Zleceniodawcy oraz/lub Nadawcy i Odbiorcy o zmianach statusu Przesyłki u Kuriera (np. Przesyłkę odebrano od Nadawcy, Przesyłka w doręczeniu, itp.).
5. Do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Zleceniobiorca konieczne jest połączenie z siecią Internet oraz przeglądarka internetowa:
 1. Internet Explorer w wersjach 11.5 i wyższych;
 2. Microsoft Edge w wersjach 85.0 i wyższych;
 3. Opera w wersjach 71.0 i wyższych;
 4. Firefox w wersjach 81.0 i wyższych;
 5. Chrome w wersjach 85.0 i wyższych.
6. Według najlepszej wiedzy Zleceniobiorcy możliwa jest również współpraca z systemem teleinformatycznym za pośrednictwem innych przeglądarek niż wymienionych w ustępie poprzedzającym, jednakże jedynie powyższe przeglądarki objęta są zapewnieniem Zleceniobiorcy prawidłowego działania systemu teleinformatycznego.
7. Zleceniobiorca jest uprawniony do zarządzania przerwami w działaniu Serwisu z powodów technicznych. Jeżeli tylko okoliczności będą na to pozwalać, przerwy będą zapowiadane poprzez stosowną informację w Serwisie oraz planowane w taki sposób, by były jak najmniej uciążliwe dla Zleceniodawcy.

§ 16 Postanowienia końcowe

1. Zleceniodawca zawiadomi o zmianie Regulaminu poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu, w miejscu w którym udostępniana jest treść Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie we wskazanym terminie, nie krótszym niż 7 dni od dnia ich udostępnienia na stronie Serwisu.
2. Zamówienie złożone przed wejściem w życie zmian Regulaminu, wykonywane jest na dotychczasowych zasadach. Zleceniodawca może nie zaakceptować zmian w Regulaminie, poprzez poinformowanie o tym Zleceniobiorcy pisemnie lub za pośrednictwem formularza kontaktowego, co skutkować będzie zakończeniem prowadzenia konta Zleceniodawcy. Złożenie zamówienia po wejściu w życie zmian Regulaminu oznacza akceptację zmiany Regulaminu.
3. Zmiany w Cenniku Serwisu Tania-Paczka.net dokonywane są na bieżąco i nie wymagają zmiany Regulaminu. Zamówienie realizowane jest na podstawie Cennika obowiązującego w dniu złożenia zamówienia.

4. Prawem właściwym dla umów pomiędzy Zleceniobiorcą a Zleceniodawcą jest prawo polskie, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego o spedycji.
5. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu jako całości oraz jego poszczególnych elementów objęte są ochroną prawną.
6. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowią następujące załączniki oraz wskazane w nich dokumenty:
 - Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy
 - Załącznik nr 2 - Protokół reklamacji
 - Załącznik nr 3 - Przedmioty zabronione u poszczególnych Kurierów

Regulamin obowiązuje od 18.11.2020.

ZAŁACZNIK NUMER 1

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY WZÓR POUCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Cito Sp. z o.o. zs. w Jeleniej Górze 58-500, ul. Wolności 50, o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną na adres: kontakt@tania-paczka.net).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

- Adresat: Cito Sp. z o.o. „Tania-Paczka.net, ul. Wolości 50, 58-500 Jelenia Góra, adres email: kontakt@tania-paczka.net
- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

PROTOKÓŁ REKLAMACJI

1. Dane

Imię i Nazwisko	
Numer zamówienia Tania-Paczka	
Numer przesyłki / listu przewozowego	
Zawartość	
Towar: nowy/używany	

2. Typ Reklamacji

Zagubienie	<input type="checkbox"/>	Częściowe zagubienie	<input type="checkbox"/>
Uszkodzenie	<input type="checkbox"/>	Opóźnienie	<input type="checkbox"/>
Inne	<input type="checkbox"/>		

3. Opakowanie zewnętrzne: Nie Tak (jeśli tak to opis opakowania):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Opakowanie (jaki)..... | <input type="checkbox"/> Skrzynia (jaka) |
| <input type="checkbox"/> Karton (jaki)..... | <input type="checkbox"/> Pojemnik (jaki)..... |
| <input type="checkbox"/> Folia (jaka)..... | <input type="checkbox"/> Papier (jaki) |
| <input type="checkbox"/> Taśma (jaka) | <input type="checkbox"/> Inne (jaki) |

3. Rodzaj szkody

(Opis).....

4. Czy opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone? Nie Tak

(jak?).....

5. Żądana wartość rekompensaty: PLN

6. Dane do przelewu:

.....
.....

Miejscowość i data Podpis

UWAGA WAŻNE!

Czytelnie wypełniony Protokół Reklamacji należy składać wraz z poniższą dokumentacją:

W przypadku opóźnienia:

- kopia nadania przesyłki pokwitowana przez kuriera

W przypadku ubytku, zagubienia lub uszkodzenia przesyłki:

- kopię protokołu szkody spisaną przez kuriera
- udokumentowaną kwotę roszczenia w postaci np. rachunku, faktury zakupu lub kalkulacji kosztów wytworzenia
- dowód nadania
- list przewozowy (etykieta) pokwitowana przez kuriera

Adres do wysyłki zgłoszeń:

- Cito Sp. z o.o. „Tania-Paczka.net” ul. Wolności 50, 58-500 Jelenia Góra
- Email: kontakt@tania-paczka.net

Wszelkie reklamacje muszą być zgłoszone przed upływem poniższych terminów:

- zagubienie, częściowe zagubienie, uszkodzenie: 5 dni od daty odbioru
- opóźnienie, nie zrealizowanie zamówienia: 14 dni od daty nadania

W indywidualnych przypadkach klient może zostać poproszony o dodatkowe dokumenty. Zgłaszający reklamację zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dodatkowe dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania przez Serwis Tania-Paczka.net.

Zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone po otrzymaniu kompletu dokumentów. Przy składaniu oraz rozpatrywaniu zgłoszeń reklamacyjnych obowiązują szczegółowe przepisy zawarte w regulaminie Serwisu Tania-Paczka.net dostępne na stronie www.tania-paczka.net/pl/regulamin

ZAŁĄCZNIK NUMER 3

Lista przedmiotów wyłączonych z przewozu

<ul style="list-style-type: none">• agregat• agregat prądotwórczy• akwarium• amunicja• antyki• art. spożywcze• artykuły szybko psujące się• biżuteria• broń• ceramika• certyfikaty• coca cola• dokumenty o charakterze płatniczym• dokumenty osobiste (z wyjątkiem wysyłek do USA)• farba• gotówka• towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa• kamienie szlachetne• kość słoniową• leki (za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje)• liście tytoniu• materiały łatwopalne• materiały medyczne	<ul style="list-style-type: none">• nasiona• numizmatyki• papiery wartościowe• porcelana• puszki z oliwą• skóry zwierząt (niezidentyfikowanych)• sól drogowa• srebro• substancje biologicznie aktywne• substancje chemiczne• substancje cuchnące• substancje psychotropowe• substancje żrące• szczątki ludzkie• szczątki zwierzęce• szyby• towary wymagające specjalnych warunków przewozu• towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić inne przesyłki• produkty budowlane płynne, sypkie i nie znajdujące się w stanie skupienia stałym wazon• wyroby jubilerskie• wyroby tytoniowe• złoto
---	---

<ul style="list-style-type: none">• materiały radioaktywne• materiały wybuchowe• metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie• minerały• moneta kolekcjonerska• napoje alkoholowe• narkotyki• materiały pornograficzne• umywalka ceramiczna• olej	<ul style="list-style-type: none">• znaczki pocztowe o wysokiej wartości• zwierzęta• zwłoki ludzkie• zwłoki zwierzęce• płyny• Splast primer• butla gazowa, CO2• akumulator samochodowy
---	---