

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ SENDIT SP. Z O. O.

## § 1. ZAKRES REGULACJI

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Operatora na rzecz Użytkowników, polegającej na umożliwieniu Użytkownikom zawierania umów z Przewoźnikami na wykonanie usługi przemieszczania i doręczania przesyłek.
2. Operatorem jest Sendit spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (53-609), przy ul. Wagonowej 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000871824, posiadająca NIP: 7792428503 oraz kapitał zakładowy 500.000 złotych. Operator jest administratorem danych osobowych przekazywanych przez Użytkowników w toku wykonywania Usługi bądź zakładania i prowadzenia Konta.
3. Świadczenie usług przez Operatora odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie. Wykonanie umów zawartych z Przewoźnikami odbywa się na zasadach określonych w Regulaminach Przewoźników. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy Prawo pocztowe i Kodeks cywilny.
4. W celu korzystania z Usługi wymagany jest komputer bądź urządzenie mobilne z dostępem do Internetu, wyposażone w standardową przeglądarkę internetową oraz posiadanie i korzystanie z adresu poczty elektronicznej (adres e-mail).
5. Użytkownikiem może być przedsiębiorca, jak i konsument, przy czym nie wszystkie Usługi świadczone są na rzecz konsumentów. Składając Zlecenie, Użytkownik na prawach konsumenta powinien zwrócić uwagę na oznaczenia usług Przewoźników, czy nie zawierają ograniczenia w świadczeniu ich na jego rzecz.
6. Użytkownik będący konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, w terminie 14 dni od zawarcia umowy na korzystanie z Usług, której treść stanowi Regulamin, może od niej odstąpić bez podania przyczyn. Zasady odstąpienia od umowy, w tym wzór formularza o odstąpieniu od umowy, z którego Użytkownik może skorzystać, określone są w pouczeniu, stanowiącym Załącznik nr 5 do Regulaminu. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli przed otrzymaniem oświadczenia o odstąpieniu wykonano Usługę zgodnie ze wskazaniem i za zgodą Użytkownika.

## § 2. DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie oznaczają odpowiednio:

1. **Adresat:** podmiot wskazany przez Użytkownika jako odbiorca Przesyłki.
2. **Doręczenie:** wydanie Przesyłki Odbiorcy w Miejscu doręczenia wskazanym w Druku Adresowym.
3. **Druk Adresowy:** dokument zawierający informacje niezbędne do realizacji Zlecenia, w szczególności dane Nadawcy, Odbiorcy i Miejsca doręczenia wygenerowany przez Operatora na podstawie wprowadzonych przez Użytkownika informacji.
4. **Dzień roboczy:** dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni, w trakcie których obowiązuje ograniczenie handlu zgodnie z przepisami prawa o ograniczeniu handlu w niedziele i święta oraz w niektóre inne dni.
5. **Kod Odbioru:** kod wysyłany do Odbiorcy w celu umożliwienia odbioru Przesyłki.

6. **Konto:** prowadzone dla Użytkownika przez Operatora konto, będące zbiorem zasobów, w którym są gromadzone dane Użytkownika oraz informacje o jego Zleceniach, z którego Użytkownik może korzystać po zalogowaniu.
7. **Miejsce doręczenia:** adres bądź Punkt wskazany przez Użytkownika do Doręczenia Przesyłki Adresatowi.
8. **Nadawca:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Druku Adresowym, jako osoba nadająca Przesyłkę do przemieszczenia.
9. **Odbiorca:** Adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
10. **Opłata:** opłata z tytułu realizacji Usługi, rozliczenia Przewoźnika, usługi ubezpieczenia Przesyłek lub deklaracji wartości Przesyłki, usługi pobrania lub innych usług zleconych w związku z Usługą i Zleceniem, w wysokości określonej w obowiązującym Użytkownika cenniku.
11. **Przesyłka:** rzecz (bądź rzeczy) opatrzona oznaczeniem Adresata i Miejsca doręczenia, przyjęta przez Przewoźnika w celu jej przemieszczenia i doręczenia do Odbiorcy.
12. **Przewoźnik:** podmiot uprawniony do przyjmowania, przemieszczania i Doręczania lub świadczący usługę pobrania, z którym Operator zawarł umowę na przyjmowanie Zleceń od Użytkowników. Wykaz Przewoźników stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
13. **Punkt:** zdefiniowane przez Operatora stacjonarne miejsce przyjmowania lub wydawania Przesyłek inne niż adres Nadawcy lub Adresata.
14. **Regulamin Przewoźnika:** całość regulacji wydanych przez Przewoźnika, określających zasady wykonania Zlecenia przez Przewoźnika na rzecz Użytkownika. Regulaminy Przewoźników stanowią Załącznik nr 2 do Regulaminu.
15. **Regulamin:** niniejszy regulamin, określający warunki korzystania z Usługi.
16. **Serwis partnerski:** serwis internetowy, prowadzony przez inne podmioty niż Operator, które zostały funkcjonalnie powiązane z Usługą oraz udostępniają możliwość składania Zleceń. Serwis partnerski może posiadać ograniczenia w możliwości wyboru Usług bądź Przewoźników lub odrębny cennik Usług obowiązujący Użytkowników korzystających z Usług w ramach Serwisu partnerskiego.
17. **Usługa:** usługa świadczona drogą elektroniczną przez Operatora na podstawie Regulaminu, umożliwiająca zawarcie przez Użytkownika umowy z Przewoźnikiem i złożenie Zlecenia. Usługa może być oznaczana nazwą „Bliskapaczka” bądź inną ustaloną przez Operatora.
18. **Użytkownik:** osoba, który spełnia warunki Regulaminu, dla której utworzone zostało Konto w wyniku rejestracji bądź która w jakikolwiek inny sposób uzyskała dostęp do Usługi; Użytkownik zawiera z Operatorem umowę o świadczenie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie oraz odpowiada za należyte wykonanie obowiązków spoczywających na Nadawcy. Użytkownikiem może być Nadawca lub osoba trzecia działająca w imieniu i na rzecz Nadawcy, a w określonych przypadkach także Adresat.
19. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta:** osoba fizyczna prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, dla której korzystanie z Usługi jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą ale nie ma charakteru zawodowego.
20. **Zlecenie:** polecenie wykonania usługi przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Odbiorcy Przesyłki złożone Przewoźnikowi przez Użytkownika w ramach Usługi.

### § 3. ZAŁOŻENIE I UTRZYMYWANIE KONTA

1. Z Usługi mogą korzystać Użytkownicy, którzy posiadają pełną zdolność do czynności prawnych, w tym osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,

ale mogące we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania. Za osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej powinny działać osoby upoważnione.

2. Niektóre usługi przyjęcia, przemieszczenia i Doręczenia świadczone przez określonych Przewoźników mogą być oznaczone jako nieświadczone na rzecz osób fizycznych, działających na prawach konsumenta w rozumieniu przepisów prawa. W takim zakresie Użytkownik będący konsumentem powinien powstrzymać się od złożenia takiego Zlecenia. W szczególności, o ile Operator nie wskaże inaczej, Zlecenia realizowane przez Przewoźnika - Poczta Polska, GLS przeznaczone są wyłącznie dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędącymi osobami prawnymi, a którym przepis szczególny przyznaje zdolność prawną. Przewoźnik Poczta Polska i GLS w zakresie współpracy z Operatorem nie świadczy usług na rzecz osób fizycznych działających jako konsumenci, a DPD świadczy na rzecz konsumentów jedynie usługi doręczenia w Punktach.
3. W celu korzystania i dostępu do Usługi tworzy się Konto. W tym celu, Użytkownik powinien podać swoje dane i zaakceptować Regulamin.
4. Operator chroni i przetwarza dane osobowe Użytkowników zgodnie z Polityką Prywatności stanowiącą Załącznik nr 4 do Regulaminu.
5. Na adres e-mail Użytkownika umieszczony w formularzu zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób aktywacji Konta.
6. Użytkownik może dokonać rejestracji i logować się do Konta, korzystając z adresu e-mail albo innego loginu w postaci unikalnej nazwy (o ile podanie unikalnej nazwy będzie możliwe) i hasła dostępu przypisanych w Serwisach partnerskich, które udostępniają taką możliwość. W takim przypadku dane Użytkownika zgłoszone w Serwisach partnerskich, po zaakceptowaniu Regulaminu, traktowane są jak dane zgłoszone przez Użytkownika do rejestracji.
7. Zawarcie umowy na korzystanie z Usługi, następuje w chwili pierwszego zalogowania do Konta bądź pierwszego Zlecenia (w zależności, która z tych czynności nastąpi wcześniej) oraz po dokonaniu akceptacji niniejszego Regulaminu. Po dokonaniu czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim, na adres e-mail przypisany do Konta może zostać wysłana korespondencja zawierająca informacje dotyczące korzystania z Usługi.
8. Operator może uzależnić utworzenie Konta bądź dostępność wybranych funkcjonalności od weryfikacji prawdziwości danych podanych przy zakładaniu Konta, w szczególności Operator może zażądać następującego sposobu weryfikacji danych Użytkowników:
  - i. w przypadku jednoosobowej działalności gospodarczej – dokumentu potwierdzającego nadanie Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP) oraz poświadczenia o wpisie do właściwej ewidencji działalności gospodarczej,
  - ii. w przypadku spółek: akcyjnej, z ograniczoną odpowiedzialnością, komandytowej, komandytowo-akcyjnej, partnerskiej i jawnej, a także fundacji i stowarzyszenia wpisanych do rejestru przedsiębiorców – odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego,
  - iii. w przypadku spółki cywilnej – dokumentu potwierdzającego NIP oraz umowy spółki,
  - iv. w przypadku innej działalności (np. wolny zawód) – dokumentu poświadczającego prowadzoną działalność oraz dokumentu potwierdzającego nadanie NIP,
  - v. w przypadku osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej – dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości,
  - vi. dokonania przelewu weryfikacyjnego w sposób przewidziany dla standardowych usług weryfikacji przelewami.

W uzasadnionych przypadkach Operator może zażądać okazania oryginałów dokumentów, o których mowa powyżej.

7. Operator może odmówić utworzenia Konta dla osoby, która narusza postanowienia Regulaminu lub umów z Przewoźnikami oraz w przypadku, gdy Użytkownik podaje dane niepełne bądź nieprawdziwe, uniemożliwiające bądź ograniczające możliwość wykonywania Usługi.
8. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie aktualizować swoje dane podane w celu utworzenia Konta w każdym przypadku ich zmiany. Zmiana danych nie może polegać na zmianie osoby, dla której zostało utworzone Konto.

#### **§ 4. SKŁADANIE ZLECENIA I KORZYSTANIE Z USŁUGI**

1. W celu złożenia Zlecenia, Użytkownik:
  - a. potwierdza opis przesyłki (wymiary oraz wagę),
  - b. wybiera Przewoźnika, z którego usług zamierza skorzystać oraz zapoznaje się i akceptuje Regulamin Przewoźnika,
  - c. wypełnia formularz, podając dane konieczne do wypełnienia Druku Adresowego, w tym:
    - i. dane Nadawcy: firma/imię i nazwisko osoby fizycznej/ dokładny adres (miejscowość, kod pocztowy, ulica) adres e - mail, nr telefonu komórkowego,
    - ii. dane Adresata: adres e - mail, numer telefonu komórkowego,
    - iii. wskazuje Miejsce doręczenia,
    - iv. podaje inne informacje niezbędne do wykonania Zlecenia, np. numer rachunku bankowego do przelewu kwoty pobrania,
  - d. podaje inne wymagane przez Operatora dane dotyczące realizacji Zlecenia,
  - e. zatwierdza Zlecenie.
2. Użytkownik może (a w przypadkach określonych przez Przewoźnika jest zobowiązany) ubezpieczyć Przesyłkę lub zadeklarować wartość Przesyłki. Ubezpieczenie Przesyłki lub zadeklarowanie wartości Przesyłki następuje na etapie składania Zlecenia.
3. Przygotowanie Przesyłki, w szczególności opakowanie, zabezpieczenie, dostarczenie do Punktu (jeżeli wybrano takie miejsce przekazania Przesyłki do nadania), obciążają Użytkownika. Tryb postępowania na wypadek uszkodzenia Opakowania określa Regulamin Przewoźnika.
4. Użytkownik odpowiada za prawidłowe i czytelne wydrukowanie Druku Adresowego i umieszczenie go w sposób trwały na Przesyłce, chyba że na stronie internetowej z opisu wykonania Zlecenia przez Przewoźnika wynika, iż wydrukowanie Druku Adresowego i umieszczenia go na Przesyłce zostanie zrealizowane przez Przewoźnika. Użytkownik odpowiada za oraz przekazanie przesyłki do przemieszczenia i Doręczenia w sposób i miejscu zgodnym z treścią Usługi i Zlecenia.
5. Prawidłowe nadanie Przesyłki jest możliwe, jeżeli stan Przesyłki umożliwia jej prawidłowe przekazanie Przewoźnikowi, transport i Doręczenie bez uszkodzeń, w szczególności odpowiednie zabezpieczenie rzeczy znajdujących się w opakowaniu. Opakowanie i zawartość powinny odpowiadać zasadom określonym w Regulaminie Przewoźnika, przy czym przyjęcie przesyłki przez Przewoźnika może nie być równoznaczne z uznaniem, że opakowanie bądź zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie Przewoźnika.
6. Użytkownik odpowiada za:
  - a. prawidłowe i terminowe przekazanie Przesyłki do nadania Przewoźnikowi lub w Punkcie;
  - b. poprawność przekazanych Przewoźnikowi danych, w szczególności za prawidłowo wypełniony Druk Adresowy, w celu wykonania Usługi;

- c. zgodne z prawem wprowadzanie danych osobowych osób, w tym Adresatów i spełnienie w imieniu Operatora wtórnego obowiązku informacyjnego wobec tych osób w związku z wprowadzeniem ich danych; oraz
- d. podejmowanie działań zgodnie z Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika.

## **§ 5. ODMOWA REALIZACJI I ANULOWANIE ZLECENIA**

1. Przewoźnik odmawia przyjęcia Zlecenia do realizacji, z ważnych powodów wskazanych w Regulaminie Przewoźnika, o czym niezwłocznie informuje Nadawcę.
2. Przewoźnik może odmówić przyjęcia Zlecenia, w szczególności jeżeli:
  - a. Przesyłka nie posiada dostatecznego opakowania, w celu prawidłowego wykonania Zlecenia,
  - b. Użytkownik nie wykona swoich zobowiązań wskazanych w Regulaminie lub Regulaminie Przewoźnika lub wykona je nienależycie, w tym przekaże Przewoźnikowi nieprawidłowe dane,
  - c. Przesyłka jest wyłączona z usług Przewoźnika na podstawie Regulaminu Przewoźnika bądź z mocy obowiązujących przepisów prawa,
  - d. Przesyłka zawiera rzeczy, których wartość przekracza maksymalną dopuszczoną przez Przewoźnika w Regulaminie Przewoźnika wartość, chyba, że Użytkownik ubezpieczył Przesyłkę,
  - e. istnieje uzasadnione podejrzenie, że podana wartość albo zawartość Przesyłki są niezgodne ze stanem faktycznym,
  - f. treść Zlecenia nasuwać będzie uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może naruszać wymagania określone w Regulaminie Przewoźnika,
  - g. niewłaściwego lub niekompletnego wypełnienia Druku Adresowego.
3. W związku z wykonaną Usługą Użytkownik może anulować Zlecenie, w przypadku gdy nie doszło do wydania przesyłki Przewoźnikowi, w terminie do trzech miesięcy od złożenia Zlecenia.

## **§ 6. OPŁATY**

1. Użytkownik zobowiązany jest do zapłacenia Operatorowi Opłaty z tytułu Usługi i Zlecenia. Wysokość Opłaty określa aktualny, w dniu nadania Przesyłki, cennik stanowiący Załącznik nr 3 do Regulaminu - bądź inny cennik dedykowany dla danej grupy Użytkowników (np. składających Zlecenia w ramach określonych Serwisów partnerskich) jeśli został ustalony przez Operatora.
2. W przypadku przesyłek za pobraniem, których zasady realizacji określa Regulamin Przewoźnika, Użytkownik zleca i upoważnia Operatora do odbioru kwoty pobrania w imieniu Użytkownika i zobowiązuje do przekazania tej kwoty na rzecz Użytkownika. Odebrane przez Operatora środki są przekazywane na rzecz Użytkownika w terminie 10 dni roboczych od dnia pobrania należności od Adresata, na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy. Użytkownik wyraża zgodę i upoważnia Operatora do umniejszenia przekazywanej kwoty pobrania o Opłaty.
3. W przypadku podania przez Użytkownika nieprawidłowych danych (w szczególności dotyczących wagi bądź gabarytów przesyłki, bądź sposobu zapakowania), nieuniemożliwiających wykonania Usługi, Zlecenie zostanie przyjęte, jednakże Użytkownik zostanie obciążony dodatkowymi opłatami zgodnie z cennikiem lub Regulaminem Przewoźnika.
4. Operator będzie dokonywał rozliczeń z Użytkownikiem z tytułu Opłat za poszczególne Usługi lub okresowo za miesiąc kalendarzowy. Niezależnie od ustalenia miesięcznego sposobu rozliczeń Operator zastrzega sobie prawo ustalenia limitu kwotowego i uzależnić dalsze świadczenie Usług od dokonania zapłaty za wykonane wcześniej Usługi. Użytkownik powinien dokonać zapłaty

najpóźniej z tytułu Usługi w terminie 9 dni od dnia wystawienia faktury. Faktury będą doręczane w terminie do 4 dni od ich wystawienia. W przypadku Zleceń za pobraniem stosuje się ust. 2, a Opłata staje się wymagalna z chwilą pobrania należności od Adresata.

5. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, w tym korekt faktur i duplikatów w formie elektronicznej. Operator zaprzestaje wystawiania faktur elektronicznych nie później niż w miesiącu następującym po dniu otrzymania od Użytkownika oświadczenia o wycofaniu zgody na wystawianie faktur w formie elektronicznej.
6. Zgoda Użytkownika na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej nie pozbawia Operatora prawa do wystawiania i przesyłania faktur oraz innych dokumentów w formie papierowej.
7. Dostęp do faktury elektronicznej (również z funkcją pobierania) będzie możliwy po zalogowaniu Użytkownika do Konta. Doręczenie faktury elektronicznej Użytkownikowi następuje z chwilą zamieszczenia jej przez Operatora na Koncie Użytkownika lub wysłania drogą elektroniczną na adres e-mail podany Użytkownika.
8. Użytkownik ma możliwość dokonania płatności on-line - w postaci elektronicznej z wykorzystaniem sposobów płatności udostępnionych przez wyspecjalizowaną instytucję płatniczą, z którą Operator zawarł umowę. Płatności za pośrednictwem systemu płatności on-line mogą dokonywać wyłącznie osoby uprawnione do posługiwania się danym instrumentem, za pomocą którego następuje realizacja płatności i zgodnie z instrukcjami instytucji płatniczej.

## **§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ADMINISTRATORA**

1. Operator ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usługi.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wybór Przewoźnika, ani nienależyte wykonanie Zlecenia przez Przewoźnika, chyba, że jest ono skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora. Reklamacje oraz uwagi dotyczące wykonania Zlecenia przez Przewoźnika Użytkownik zgłasza bezpośrednio Przewoźnikowi, według zasad określonych w Regulaminie Przewoźnika, chyba że inne zasady lub możliwości Operator ogłosił na stronach internetowych w zakładce Reklamacje.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania i skutki działań Użytkownika podjętych w związku ze zleceniem wykonania Usługi, w szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. podanie przez Użytkownika nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych, w tym danych koniecznych do wypełnienia Druku Adresowego lub danych Konta,
  - b. nieprzekazanie Przesyłki Przewoźników bądź niedostarczenia jej i nieprzekazania do Punktu,
  - c. naruszenie przez Użytkownika Regulaminu lub Regulaminu Przewoźnika,
  - d. korzystania z Usług oraz systemów informatycznych służących do ich zamawiania w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w szczególności zakłócania pracy systemów informatycznych Operatora, integrowania ich z niezaakceptowanymi przez Operatora rozwiązaniami informatycznymi, nieuprawnione oddziaływanie na system informatyczny Operatora bądź przełamywanie zabezpieczeń,
  - e. korzystaniem przez Użytkowników z nielicencjonowanego oprogramowania, oprogramowania lub niestandardowych rozwiązań informatycznych.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania Adresata, w szczególności za przyjęcie przez niego kierowanej do niego Przesyłki czy uiszczenia kwoty pobrania.

## **§ 8. POLITYKA PRZERW TECHNICZNYCH**

Operator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Usługi. Przy czym, Operator korzysta z rozwiązań informatycznych, w którym naturalnie mogą wystąpić awarie i błędy techniczne spowodowane infrastrukturą bądź oprogramowaniem. W każdym przypadku Operator stara się w jak największym stopniu ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych. Aby rozwijać Usługi oraz minimalizować ryzyko wystąpienia awarii, konieczne są okresowe przerwy techniczne, w czasie których w systemie informatycznym wprowadzane są odpowiednie zmiany. Operator dba o to, aby przerwy techniczne nie były uciążliwe dla Użytkowników, w tym celu, w miarę możliwości, planuje je na godziny nocne.

## **§ 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonywania Usługi. Reklamacje można złożyć w formie elektronicznej na adres e-mail: [biuro@sendit.pl](mailto:biuro@sendit.pl) bądź inny adres e-mail podany na stronach internetowych, w ramach których można złożyć Zlecenie lub w formie pisemnej na adres: Sendit sp. z o.o., ul. Wagonowa 2, 53- 609 Wrocław z dopiskiem „Reklamacja”.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: dane pozwalające na identyfikację Użytkownika, adres e-mail Użytkownika przypisany do jego Konta, numer Zlecenia bądź inne dane pozwalające na identyfikację Usługi bądź inne dane określające działania Operatora stanowiące przedmiot reklamacji oraz okoliczności uzasadniające reklamację, a także oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Operator przed rozpatrzeniem reklamacji, zwróci się do Użytkownika o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Operator rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 2. Użytkownik otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji pocztą elektroniczną, na adres e-mail przypisany do Konta.
5. O ile Operator nie postanowi inaczej, reklamacje dotyczące wykonania Zlecenia przez Przewoźnika powinny być składane bezpośrednio Przewoźnikowi.

## **§ 10. ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa Użytkownika i Operatora zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Użytkownik może w każdym czasie usunąć Konto i tym samym rozwiązać umowę z Operatorem poprzez skorzystanie z odpowiednich narzędzi udostępnionych przez Operatora lub złożenie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej na adres e-mail: [biuro@sendit.pl](mailto:biuro@sendit.pl) bądź inny adres e-mail podany na stronach internetowych lub pisemnie na adres Operatora. W takim wypadku umowa zostaje rozwiązana niezwłocznie nie wcześniej jednak niż z chwilą wykonania uprzednio zamówionej Usługi lub Zlecenia. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Użytkownika z obowiązku dokonania rozliczenia wynikającego z umowy (w tym dokonania zapłaty za Usługi).
3. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy z Użytkownikiem, jeśli Użytkownik:
  - a. nie zalogował się na Koncie bądź nie dokonał Zlecenia przez okres dłuższy niż 24 miesiące. W rezultacie Użytkownik nie będzie już uprawniony do korzystania z usuniętego Konta. Informacja o rozwiązaniu umowy zostanie wysłana Użytkownikowi z 30-dniowym wyprzedzeniem na adres e-mail podany podczas rejestracji Konta. Użytkownik będzie mógł wyrazić chęć dalszego korzystania z Konta korzystając z udostępnionej w tym celu funkcjonalności wymagającej zalogowania się Użytkownika do Konta. Prawo Operatora do

rozwiązania umowy zgodnie z niniejszym postanowieniem nie ogranicza prawa Użytkownika do ponownej rejestracji Konta,

- b. pomimo uprzedniego wezwania go przez Operatora do zaprzestania określonych działań lub zaniechań naruszających postanowienia Regulaminu, Regulaminu Przewoźnika lub przepisy prawa, kontynuuje te działania.
4. W przypadku naruszania postanowień Regulaminu, Operator może zawiesić świadczenie Usługi wobec Użytkownika, poprzez uniemożliwienie składania zleceń za pośrednictwem Konta.

## **§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin dostępny jest na stronach internetowych w domenie bliskapaczka.pl, a także przesyłany drogą poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika w przypadkach wymaganych przez odpowiednie przepisy prawne.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Operator poinformuje o tym Użytkowników, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na stronach internetowych w domenie bliskapaczka.pl. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operatora, nie krótszym jednak niż 15 dni od poinformowania w sposób wskazany powyżej. Użytkownik, który nie akceptuje zmian Regulaminu może w każdym czasie wypowiedzieć umowę z Operatorem na zasadach określonych w § 10 ust. 2. Zamówiona Usługa bądź Zlecenie złożone przed wejściem w życie zmian, zostanie wykonana na dotychczasowych zasadach. Zmiana Załącznika nr 1 oraz Załącznika nr 2 polegająca na rozszerzeniu listy Przewoźników i załączeniu Regulaminu Przewoźnika, który dotychczas nie figurował w wykazie Przewoźników nie wymaga wcześniejszego ogłoszenia i staje się skuteczna z chwilą ogłoszenia.
3. O ile przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla całości umowy pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem, której przedmiotem jest świadczenie przez Operatora Usługi na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego o zleceniu, a wszelkie spory związane z Usługą będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
4. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”. Konsumenty mają również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).