Informacja została zaktualizowana: 03.2021

Umowa dot. usługi dostawy przesyłek

1. Terminy i definicje

1.1. **Umowa ogólna** – Umowa ogólna o świadczenie usług płatniczych, obowiązująca Sprzedawcę.

1.2. **Sklep internetowy** – witryna internetowa Sprzedawcy, wskazana przez niego w Ankiecie, z pomocą której Sprzedawca prowadzi sprzedaż towarów.

1.3. **Odbiorca** – odbiorca sprzedawanego przez Sprzedawcę towaru lub usługi, Kupujący, który jest wskazany przez Sprzedawcę (Nadawcę) korzystającego z Usługi dostawy przesyłek jako Odbiorca.

1.4. **Lista przedmiotów niepodlegających kompensacji** – lista przedmiotów indywidualnie zatwierdzonych przez Przewoźnika, które Przewoźnik uzna za nieodpowiednie do wysyłki z wykorzystaniem jego usług i nie podejmuje żadnych dodatkowych działań w celu zabezpieczenia takich przedmiotów, dlatego Nadawca ponosi całkowite ryzyko możliwego uszkodzenia.

1.5. **Opakowanie** – jedna jednostka (koperta, pudło, rolka, paleta itp.) odpowiednio zapakowanych i oznakowanych przedmiotów.

1.6. **Przesyłka** – jedno Opakowanie wysyłane przez jednego Nadawcę jednemu Odbiorcy; W Systemie Paysera Nadawcy Przesyłka jest rejestrowana w celu zlecenia wysyłki. W zależności od wybranego przez Nadawcę sposobu dostawy, przesyłka dostarczana jest osobiście (za potwierdzeniem) na wskazany na Przesyłce adres Odbiorcy, na pocztę lub do samoobsługowego terminalu przesyłek / paczkomatu.

1.7. **Nadawca** – klient Systemu Paysera; Sprzedawca, posiadający zatwierdzony Projekt w Systemie Paysera, który wyłącznie w celach komercyjnych zamówił Usługę dostawy przesyłek.

1.8. **Dokument Przesyłki (manifest)** – list przewozowy, manifest lub inny dokument elektroniczny wystawiony przez Paysera lub Przewoźnika, na podstawie którego Przesyłka zostaje przyjęta i transportowana przez Przewoźnika.

1.9. **Samoobsługowy terminal przesyłek lub Paczkomat** – dowolny samoobsługowy terminal przesyłek, w którym można odebrać Przesyłki.

1.10. **Usługa dostawy przesyłek** – usługa spedycyjna świadczona Nadawcy. Na podstawie niniejszej Umowy, Paysera, działając jako spedytor i korzystając z Przewoźnika, umożliwia Nadawcy zamówienia w systemie Paysera usług dostawy przesyłek przez wybranego Przewoźnika.

1.11. **System** – oprogramowanie Paysera używane do świadczenia usług Paysera.

1.12. **Umowa** – umowa pomiędzy Nadawcą i Paysera dotycząca świadczenia Usługi dostawy przesyłek.

1.13. **Przewoźnik** – firma kurierska wybrana przez Nadawcę w Systemie Paysera do przewozu Przesyłki, która faktycznie realizuje dostawę Przesyłki odbierając ją od Nadawcy i dostarczając Odbiorcy.

2. Postanowienia ogólne

2.1. Usługa dostawy przesyłek umożliwia Nadawcy zlecenie dostawy Przesyłki w Systemie Paysera w wybrany sposób przez wybranego Przewoźnika. Paysera, działając jako spedytor na podstawie niniejszej Umowy, zobowiązuje się do prawidłowego przekazania Przewoźnikowi informacji o zleconej przez Nadawcę dostawie Przesyłki oraz do zamówienia u niego danej usługi.

2.2. Niniejszą Umową Nadawca potwierdza, że jest świadomy tego, iż Paysera realizując Usługę dostawy przesyłek działa jako spedytor i współpracuje z Przewoźnikami, a faktyczny transport Przesyłki, tj. odbiór od Nadawcy, sortowanie, transport i przekazanie Odbiorcy realizowane są przez Przewoźnika wybranego przez Nadawcę zgodnie z warunkami jego usług.

2.3. Usługa dostawy przesyłek może być świadczona tylko tym klientom Systemu Paysera, którzy taką usługę zamówili. Nadawca zobowiązuje się do korzystania z niej wyłącznie w celach komercyjnych i do niewykorzystywania jej do celów osobistych, rodzinnych lub związanych z jego gospodarstwem domowym.

2.4. Za każdym razem, korzystając z Usługi dostawy przesyłek, Nadawca musi przestrzegać niniejszej Umowy, zasad pakowania/przewozu Przesyłek stosowanych przez wybranego Przewoźnika oraz ustaleń innych dokumentów, do których odniesienia znajdują się na stronie Paysera.

3. Zamawianie dostawy przesyłek i integracja techniczna danej usługi

3.1. Nadawca, chcąc skorzystać z Usługi dostawy przesyłek, zamawia taką usługę w Systemie Paysera i po zapoznaniu się z warunkami niniejszej Umowy i elektronicznym wyrażeniu zgody na ich przestrzeganie, zawiera z Paysera drogą elektroniczną umowę o świadczenie Usługi dostawy przesyłek.

3.2. W celu korzystania z Usługi dostawy przesyłek, Sprzedawca może potrzebować wykonania integracji technicznej lub zainstalowania oprogramowania zgodnie z przygotowanymi przez Paysera instrukcjami. Wszystkie sposoby korzystania ze świadczonej przez Paysera Usługi dostawy przesyłek, instrukcje i opisyznajdują się tutaj.

3.3. Nadawca rozumie i zgadza się, że niewłaściwa integracja techniczna może skutkować dodatkowymi obciążeniami Systemu, które są niedopuszczalne, w związku z czym musi zagwarantować, że integracja techniczna będzie wykonywana ściśle według instrukcji.

3.4. Paysera może dowolnie w każdej chwili zmienić rozwiązania techniczne integracji Usługi dostawy przesyłek. Wszelkie tego typu zmiany, które wymagają dostosowania oprogramowania Sprzedawcy (Nadawcy), należy zgłaszać z co najmniej 60-dniowym wyprzedzeniem. Sprzedawca rozumie, że po zmianie przez Paysera Instrukcji integracji i poinformowaniu o tym Sprzedawcy, musi on dokonać ze swojej strony niezbędnych zmian technicznych, najpóźniej w ciągu 90 dni od daty powiadomienia. Niezbędne zmiany po stronie Sprzedawcy dokonywane są na koszt Sprzedawcy.

4. Złożenie, edytowanie i anulowanie zlecenia dostawy Przesyłki

4.1. Nadawca wybiera Przewoźnika w Systemie Paysera oraz w zależności od rodzaju usług świadczonych przez Przewoźnika możliwy sposób dostawy Przesyłki.

4.2. Nadawca samodzielnie rejestruje Przesyłkę do wysłania w Systemie Paysera i jest w pełni odpowiedzialny za dokładność i poprawność podanych danych.

4.3. Wypełniając formularz zlecenia dostawy Przesyłki w Systemie Paysera, Nadawca musi podać wszystkie wymagane dane. Jeżeli Nadawca nie poda wszystkich niezbędnych informacji, Paysera ma prawo odmówić potwierdzenia takiego zlecenia dostawy Przesyłki.

4.4. Wypełniając formularz zlecenia dostawy Przesyłki w Systemie Paysera, Nadawca zobowiązuje się do właściwego doboru wymiarów i wagi Przesyłki.

4.5. Nadawca, do momentu potwierdzenia zlecenia dostawy Przesyłki w systemie Paysera, zgodnie z pkt. 4.6 Umowy, ma prawo do korygowania informacji podanych w zlecaniu dostawy - zmiany Przewoźnika, sposobu dostawy, wymiarów i wagi Przesyłki lub anulowania zlecenia dostawy Przesyłki bez żadnych dodatkowych opłat.

4.6. Zlecenie dostawy Przesyłki jest sfinalizowane i nie może zostać anulowane od momentu, gdy Nadawca potwierdzi zlecenie w Systemie Paysera i wygeneruje dokument dostawy Przesyłki i (lub) zostanie wezwany kurier Przewoźnika.

4.7. Jeśli Nadawca chce edytować lub zrezygnować z Usługi dostawy przesyłki po potwierdzeniu zlecenia w Systemie Paysera, zgodnie z pkt. 4.6 Umowy, możliwość wykonania takiej czynności będzie zależała od warunków świadczenia usług przez wybranego Przewoźnika. Odpowiednio może zostać naliczona dodatkowa opłata. W powyżej przytoczonych okolicznościach Nadawca kontaktuje się z Działem Obsługi Klienta Paysera.

4.8. W Systemie Paysera, zgodnie z danymi podanymi przez Nadawcę oraz określonymi parametrami Przesyłki, jest generowana specjalna etykieta Przesyłki, którą, przed przekazaniem Przesyłki wybranemu Przewoźnikowi, Nadawca zobowiązuje się umieścić na Przesyłce, zgodnie z wytycznymi zasad pakowania danego Przewoźnika.

5. Wymagania dotyczące zawartości i opakowania Przesyłki

5.1. Niniejszą Umową Nadawca potwierdza, że wie, iż każdy Przewoźnik ma zatwierdzone indywidualne listy przedmiotów zabronionych w transporcie, zapoznał się z nimi i zobowiązuje się do przestrzegania wymagań dotyczących przedmiotów zabronionych w transporcie, określonych przez wybranego Przewoźnika.

5.2. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za zawartość Przesyłki, jej zgodność z wymogami stosowanymi przez wybranego Przewoźnika i aktami prawnymi oraz zobowiązuje się do zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Przewoźnika i (lub) Paysera, jeśli Przesyłka będzie nadana z naruszeniem zakazu przesyłania przedmiotów zabronionych.

5.3. W przypadku stwierdzenia, że Przesyłka zawiera przedmioty zabronione, niezależnie od tego, czy Przewoźnik przyjął taką Przesyłkę od Nadawcy w celu zrealizowania dostawy, koszt dostawy Przesyłki nie będzie zwrócony Nadawcy.

5.4. Po ustaleniu przez Przewoźnika w trakcie nadawania i transportu Przesyłki, że zawiera ona przedmioty zabronione, ma on prawo podjąć na koszt nadawcy (Nadawca nie ma prawa żądania zwrotu jakichkolwiek poniesionych kosztów lub zrekompensowania szkody) i bez uprzedniego powiadamiania go o tym, następujące działania:

5.4.1. odmówić przyjęcia Przesyłki od Nadawcy;

5.4.2. odmówić dalszej realizacji dostawy Przesyłki;

5.4.3. zwrócić Przesyłkę Nadawcy;

5.4.4. przechować Przesyłkę, wyznaczając Nadawcy termin odbioru Przesyłki;

5.4.5. zniszczyć Przesyłkę;

5.4.6. zwrócić się właściwych władz;

5.4.7. podjąć inne działania, które są niezbędne do zmniejszenia (wyeliminowania) ryzyka związanego z zawartością danej Przesyłki.

5.5. Nadawca potwierdza, że jest świadomy, iż każdy Przewoźnik może posiadać zatwierdzone indywidualne listy pozycji niepodlegających kompensacji, zapoznał się z nimi i zobowiązuje się do przestrzegania wymagań określonych przez Przewoźnika. Przewoźnik przy transporcie Przesyłki zakłada, że Przesyłka nie zawiera Przedmiotów niepodlegających kompensacji i nie podejmuje dodatkowych działań zapobiegających uszkodzeniu Przesyłki. W związku z tym, w przypadku wysłania przez Nadawcę przedmiotów niepodlegających kompensacji, Nadawca ponosi ryzyko związane z uszkodzeniem tych przedmiotów i jest świadomy tego, że ewentualne straty nie podlegają rekompensacie.

5.6. Nadawca zobowiązuje się dostarczyć Przewoźnikowi tylko odpowiednio zapakowaną i gotową do dostawy Przesyłkę, która nie przekracza maksymalnych rozmiarów i limitów wagowych ustalonych przez Przewoźnika w zależności od wybranego sposobu dostawy Przesyłki.

5.7. Opakowanie Przesyłki należy dostosować do kształtu, wagi i rodzaju przesyłki oraz warunków transportu. Każda Przesyłka musi być tak zapakowana, aby jej zawartość nie uległa uszkodzeniu podczas transportu i tak aby Przesyłka nie zaszkodziła zdrowiu pracowników Przewoźnika, wyposażeniu Przewoźnika i innym Przesyłkom.

5.8. Niniejszą Umową Nadawca potwierdza, że wie, iż każdy Przewoźnik posiada indywidualne zasady pakowania Przesyłek, zapoznał się z nimi i zobowiązuje się do przestrzegania wymagań dotyczących pakowania Przesyłek, określonych przez wybranego Przewoźnika.

5.9. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za należyte Opakowanie Przesyłki i konsekwencje w przypadku niewykonania lub nienależyte wykonanie wszelkich obowiązków, związanych z pakowaniem Przesyłki oraz niespełnienie wymagań stawianych przez Przewoźnika w zakresie pakowania przesyłek. Jakakolwiek reklamacja Nadawcy dotycząca szkód spowodowanych niewłaściwym i (lub) niewystarczającym Opakowaniem zostanie odrzucona jako bezzasadna. Nadawca ponosi również pełną odpowiedzialność, jeżeli w trakcie dostawy z powodu Przesyłki Nadawcy zostanie wyrządzona szkoda innym przesyłkom i zobowiązuje się do zrekompensowania szkody wyrządzonej Przewoźnikowi, jego mieniu lub nadawcom innych przesyłek i (lub) ich mieniu.

5.10. Przed przekazaniem Przesyłki Przewoźnikowi, Nadawca musi przykleić na Przesyłce Etykietę przesyłki wygenerowaną w Systemie Paysera. Etykieta musi być prawidłowo przyklejona, czytelna, nieuszkodzona i nieprzesłonięta żadną częścią opakowania.

5.11. Przewoźnik ma prawo nie przyjąć od Nadawcy Przesyłki, która jest nieprawidłowo zapakowana lub nieoznaczona Etykietą przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Przewoźnika wad opakowania Przesyłki po przyjęciu Przesyłki, ma on prawo zwrócić Przesyłkę Nadawcy. W takich przypadkach koszty dostawy nie podlegają zwrotowi.

5.12. Jeżeli Przewoźnik stwierdzi w dowolnym momencie dostawy Przesyłki, że Nadawca podał nieprawidłowe dane Przesyłki (wymiary, waga, waga wolumetryczna itp.), Przewoźnik według własnego uznania obliczy cenę dostawy Przesyłki na podstawie rzeczywistej wagi bądź objętości, biorąc pod uwagę większy z parametrów lub przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy. Zgodnie z pkt. 7.3 Umowy, Nadawca musi pokryć obliczoną różnicę w cenie dostawy Przesyłki lub opłacić koszt zwrotu przesyłki.

6. Proces realizacji dostawy Przesyłki

6.1. Odbiór Przesyłki

6.1.1. Po potwierdzeniu w systemie Paysera, złożonego przez Nadawcę przesyłki zamówienia, zgodnie z pkt. 4.6 Umowy, Przesyłkę uważa się za przekazaną do dostarczenia przez wybranego Przewoźnika.

6.1.2. Terminy odbioru przesyłek od Nadawcy zależą od warunków świadczenia usług przez Przewoźnika wybranego przez Nadawcę i są podane tutaj.

6.1.3. Przewoźnik ma prawo do przesunięcia terminu, o którym mowa w pkt. 7.1.2 Umowy o jeden dzień roboczy bez uprzedniego informowania o tym Nadawcy.

6.1.4. W przypadku, gdy Przewoźnik nie stawi się po odbiór Przesyłki od Nadawcy na warunkach określonych w Umowie, Nadawca powinien skontaktować się z Działem Obsługi Klienta Paysera, w celu wyjaśnienia zaistniałych okoliczności.

6.1.5. Przewoźnik, w terminach określonych w pkt. 6.1.2 Umowy, odbiera Przesyłki z miejsca wskazanego przez Nadawcę w zleceniu dostawy Przesyłki. Nadawca zobowiązuje się odpowiednio zapakować przesyłki i przygotować je do nadania. Powinien również mieć przygotowane wszystkie dokumenty wymagane do zrealizowania dostawy przed przybyciem Przewoźnika. Po przybyciu do Nadawcy, Przewoźnik nie powinien być zmuszony do czekania dłużej niż 15 minut z winy Nadawcy.

6.1.6. Jeżeli po przybyciu Przewoźnika do Nadawcy w celu odebrania Przesyłki, Nadawca mu to uniemożliwia lub stwarza sytuację, w której Przewoźnik jest zmuszony czekać dłużej niż 15 minut z winy Nadawcy, Przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia Przesyłki od Nadawcy lub Nadawca może zostać obciążony dodatkową opłatą. W przypadku powyższych okoliczności oraz w przypadku odmowy przez Przewoźnika przyjęcia Przesyłki od Nadawcy, koszty dostawy Przesyłki nie podlegają zwrotowi.

6.1.7. Podczas odbioru Przesyłki przez Przewoźnika Nadawca przekazuje do podpisu dokumenty Przesyłki, z których jeden pozostaje u Nadawcy, a drugi u Przewoźnika. Przy odbiorze przesyłki Przewoźnik ma prawo zażądać umieszczenia w Dokumentach Przewozowych uwag o oznaczeniu i numeracji, stanie opakowania Przesyłki, warunkach przewozu oraz innych istotnych danych. Jeżeli Nadawca nie zgadza się z uwagami i odmawia ich podpisania, Przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia Przesyłki, w takim przypadku Nadawcy nie zostanie zwrócony koszt dostawy Przesyłki. Nadawca zobowiązuje się do przedłożenia na żądanie Paysera dokumentacji, potwierdzającej nadanie Przesyłki.

6.2. Transport, śledzenie i dostarczenie Przesyłki:

6.2.1. Nadawca jest poinformowany i wyraża zgodę na przewóz Przesyłki zgodnie z regulaminem przewozu przesyłek wybranego Przewoźnika. Nadawca zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich obowiązków nałożonych na niego (klienta) regulaminem przewozu wybranego Przewoźnika.

6.2.2. Nadawca zgadza się, że Przesyłka może być bez przeszkód skontrolowana przez właściwe władze. W związku z tym Nadawca wyraża zgodę i brak sprzeciwu, a także zobowiązuje się nie wysuwać żadnych roszczeń wobec Paysera i (lub) Przewoźnika, w tym roszczeń pieniężnych, jeśli właściwe instytucje, służby lub inne organy otworzą i (lub) skontrolują dowolną Przesyłkę.

6.2.3. Terminy dostarczenia Przesyłek zależą od Przewoźnika wybranego przez Nadawcę oraz sposobu dostawy Przesyłki i są podane tutaj, po wybraniu odpowiedniego Przewoźnika. Określone terminy przesłania Przesyłek mogą zostać przedłużone do 3 (trzech) dni roboczych bez konieczności osobnego powiadamiania Nadawcy i (lub) Odbiorcy.

6.2.4. We wszystkich sprawach związanych z procesem dostawy Przesyłki do Odbiorcy, Nadawca powinien

kontaktować się bezpośrednio z Przewoźnikiem, korzystając ze wskazanych przez Przewoźnika danych kontaktowych.

6.2.5. Przy odbiorze Przesyłki Odbiorca musi wspólnie z Przewoźnikiem sprawdzić stan Przesyłki. Jeżeli opakowanie Przesyłki jest uszkodzone, należy to odnotować w dokumencie dostawy Przesyłki, a w przypadku odbioru w Paczkomacie, jeszcze będąc przy Paczkomacie nalezy niezwłocznie sfotografować Przesyłkę i skontaktować się z Paysera i (lub) Przewoźnikiem. Niezastosowanie się do powyższego oznacza, że Przesyłka została dostarczona Odbiorcy w należytym stanie i Odbiorca nie zgłasza żadnych pretensji. Jeżeli Odbiorca złoży podpis na przynajmniej jednym liście przewozowym lub innym dokumencie Przesyłki, Przesyłka jest uznana za doręczoną, nawet jeśli inne listy przewozowe związane z tą samą Przesyłką nie zostały podpisane przez Odbiorcę.

6.2.6. Jeżeli Przewoźnik nie był w stanie dostarczyć Przesyłki Odbiorcy po raz pierwszy z przyczyn niezależnych od Przewoźnika, może on dodatkowo jeszcze jeden raz ponowić próbę dostarczenia Przesyłki. W przypadku niektórych usług, ponowne dostarczenie Przesyłki może wiązać się z dodatkowymi kosztami. W przypadku niepowodzenia dostarczenia Przesyłki, jest ona zwracana Nadawcy, a opłata za doręczenie Przesyłki nie podlega zwrotowi.

7. Koszty i procedura płatności

7.1. Koszt dostawy Przesyłki uzależniony jest od wybranego przez Nadawcę Przewoźnika oraz rodzaju usługi. Kwota jest wyświetlana w systemie Paysera zanim Nadawca potwierdzi zlecenie dostawy Przesyłki. Właściwa kwota jest rezerwowana na koncie Paysera Nadawcy do daty wystawienia faktury.

7.2. Nadawca potwierdza, że jest świadomy, iż koszt usług określonych w pkt. 7.1 Umowy może różnić się od ceny na fakturze wystawionej Nadawcy w związku z jej przeliczeniem w przypadku zastosowania pkt. 5.12 Umowy, jak również na podstawie kwot Dopłat podanych na stronie internetowej Paysera lub obliczeń dostarczonych przez Przewoźnika (na podstawie faktury, którą Paysera otrzymuje od Przewoźnika po dostarczeniu Przesyłki). Dokładna kwota usług jest przedstawiana Nadawcy na fakturze wystawionej przez Paysera za usługi wykonane w poprzednim miesiącu.

7.3. Nadawca zobowiązuje się również do zapłacenia wszelkich dodatkowych kosztów, poniesionych przez Paysera w okolicznościach określonych w niniejszej Umowie lub regulaminie Przewoźnika, w tym między innymi opłat, które Przewoźnik lub właściwe organy/instytucje krajowe mogą naliczyć i zastosować wobec Paysera w trakcie dostawy Przesyłki zgodnie z ich stawkami (naliczeniami) i które nie zostały uwzględnione w cenie w momencie składania zamówienia dostawy Przesyłki lub usług dodatkowych.

7.4. Faktura za dostawy Przesyłek za poprzedni miesiąc wraz z ewentualnymi dodatkowymi opłatami lub przeliczeniem cen usług, zostanie przesłana na konto Paysera Nadawcy do 15 dnia bieżącego miesiąca. Paysera, kierując sie wskazaną na fakturze ceną usług, automatycznie potrąci odpowiednią kwotę z dowolnego rachunku Paysera Nadawcy. Jeśli okaże się, że saldo jest niewystarczające do opłacenia faktury, Nadawca zobowiązuje się do doładowania rachunku Paysera kwotą potrzebną do opłacenia faktury nie później niż w ciągu 10 dni kalendarzowych.

7.5. Nadawca, który nie opłacił wyświadczonych przez Paysera usług w wyznaczonym terminie, na żądanie Paysera musi zapłacić 0,05% odsetek za każdy dzień zwłoki.

8. Odpowiedzialność Stron

8.1. Paysera odpowiada jedynie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań leżących w gestii

Paysera, których wykonanie zależy od woli Paysera. Paysera zobowiązuje się do odszkodowania tylko w sytuacji bezpośrednij szkody materialnej. Pośrednie straty poniesione przez Nadawcę, w tym utrata dochodów lub zysków oraz szkody niematerialne, w tym utrata reputacji, nie będą kompensowane.

8.2. Nadawca jest poinformowany i wyraża zgodę na to, że odbiór, sortowanie, transport i doręczenie Przesyłki do Odbiorcy odbywa się za pośrednictwem wybranego przez Nadawcę Przewoźnika. Realizacja tych usług odbywa się zgodnie z zasadami świadczenia usług Przewoźnika. Stosowane przez Przewoźnika normy obowiązują Nadawcę. Nadawca zobowiązuje się wszelkie reklamacje i roszczenia dot. świadczonych przez Przewoźnika usług, powstałe na podstawie ww. stosowanych przez niego zasad świadczenia usług, własnym sumptem kierować bezpośrednio do Przewoźnika.

8.3. Paysera zobowiązuje się do współpracy z Nadawcą poprzez przekazywanie przygotowanych przez niego reklamacji, określonych w pkt. 8.2, Przewoźnikowi oraz otrzymanych od Przewoźnika odpowiedzi dotyczących przebiegu rozpatrywania reklamacji, o ile dotrzymane są terminy określone w pkt. 9.2 i 9.3 Umowy. Nadawca jest poinformowany i zgadza się, że Paysera w celu ochrony interesów Nadawcy, nie będzie na własny koszt podejmować żadnych dodatkowych działań, które nie zostały wyraźnie wymienione w danym punkcie.

8.4. Jeżeli Przewoźnik spełni roszczenie Nadawcy, Paysera zobowiązuje się przelać kwotę zwróconą przez Przewoźnika na konto Paysera Nadawcy nie później niż w ciągu 10 (dziesięciu) dni od otrzymania takiej kwoty od Przewoźnika.

8.5. We wszystkich przypadkach Paysera i (lub) Przewoźnik ponosi odpowiedzialność tylko za szkody poniesione przez Nadawcę i nie odpowiada za jakiekolwiek straty, jakie mogą ponieść osoby trzecie. Paysera nie kontaktuje się również w żadnych kwestiach z Odbiorcą ani nie przyjmuje od niego żadnych reklamacji, dlatego wszelkie reklamacje muszą być składane w imieniu Nadawcy.

8.6. Nadawca ma prawo dochodzić roszczeń wobec Przewoźnika tylko z tytułu usług świadczonych przez Przewoźnika i tylko w następujących przypadkach:

8.6.1. w przypadku zagubienia Przesyłki;

8.6.2. jeżeli Przesyłka została uszkodzona lub poniosła inny uszczerbek (takie wady należy zidentyfikować i odnotować przy odbiorze Przesyłki, zgodnie z pkt. 6.2.5 Umowy; Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Przesyłki lub jej części, jeżeli nie zostało to odnotowane w dokumentach Przesyłki w momencie przyjęcia Przesyłki).

8.7. Niniejsza Umowa ogranicza prawo Nadawcy do dochodzenia odszkodowania w następujących okolicznościach:

8.7.1. zagubiono lub uszkodzono Przedmioty zabronione w transporcie;

8.7.2. uszkodzono Przedmioty niepodlegające kompensacji;

8.7.3. Przesyłka nie może zostać dostarczona z winy Odbiorcy;

8.7.4. szkoda powstała na skutek niedokładnych, błędnych lub niewystarczających danych podanych przez Nadawcę w zleceniu dostawy Przesyłki;

8.7.5. szkoda powstała w wyniku naruszenia przez Nadawcę wymagań określonych w Umowie i (lub) zasad stosowanych przez wybranego Przewoźnika w zakresie opakowania, oznaczenia lub zawartości Przesyłki;

8.7.6. szkody powstały z powodu naturalnych właściwości wysyłanych rzeczy (towarów), w wyniku których zostały one całkowicie lub częściowo zagubione lub uszkodzone: stłuczone, zardzewiałe, rozsypane, połamane, uległy zamrożeniu lub przegrzaniu;

8.7.7. w momencie doręczenia Przesyłki Odbiorca nie zgłosił uwag co do uszkodzenia Opakowania lub uszkodzenia Przesyłki, Odbiorca przyjął Przesyłkę i (lub) podpisał, że została odebrana (z chwilą przyjęcia Przesyłki całe ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy znajdujących się w Przesyłce przechodzi na Odbiorcę);

8.7.8. podczas odbioru Przesyłki z samoobsługowego terminalu (paczkomatu), Odbiorca nie sfotografował Przesyłki i nie skontaktował się z Paysera czy Przewoźnikiem w sprawie stwierdzonych wad (uszkodzeń) Przesyłki;

8.7.9. Nadawca nie złożył pisemnej reklamacji w terminach określonych w punktach 9.1-9.3 Umowy;

8.7.10. instytucje krajowe skonfiskowały lub zatrzymały Przesyłkę Klienta;

8.7.11. Przesyłka została zagubiona, uszkodzona z winy Nadawcy (wliczając zaniedbanie) lub z powodu zawartości Przesyłki;

8.7.12. w innych przypadkach, gdy Przesyłka została zagubiona lub uszkodzona z winy Nadawcy.

8.8. Nadawca ma prawo żądać od Przewoźnika jedynie odszkodowania za bezpośrednie szkody materialne. W przypadku pośrednich strat poniesionych przez Nadawcę, wliczając utratę dochodów lub zysków oraz szkody niematerialne, w tym utrata reputacji - nie przysługuje zadośćuczynienie. Odpowiedzialność Przewoźnika może zostać ograniczona w trybie określonym w aktach prawnych.

8.9. Nadawca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów i (lub) kompensacji szkód poniesionych przez Paysera w wyniku roszczeń wystosowanych względem Paysera przez Przewoźnika, władze lub osoby trzecie, wliczając uregulowanie faktur wystawionych z powodu działań lub zaniechania działań przez Nadawcę podczas korzystania z Usługi dostawy przesyłek.

8.10. Nadawca jest odpowiedzialny za zawartość Przesyłki, prawidłowe jej przygotowanie i załączenie niezbędnej dokumentacji, a także prawidłowe opakowanie i oznakowanie Przesyłki. Ponosi również odpowiedzialność za celowe, lub w wyniku zaniedbania przekazanie Przesyłki zawierającej Przedmioty niedozwolone w transporcie oraz przestrzeganie innych postanowień Umowy i zasad wybranego Przewoźnika. Nadawca kompensuje Paysera i osobom trzecim szkody poniesione w wyniku nieprzestrzegania niniejszych wymagań oraz dodatkowe koszty (sądowe, magazynowania, utylizacji i inne), niezależnie od kraju, w którym wystąpiły.

8.11. Nadawca ponosi ryzyko związane z uszkodzeniem Przedmiotów niepodlegających kompensacji.

9. Zgłaszanie reklamacji i rozstrzyganie sporów

9.1. Wszelkie roszczenia związane ze świadczeniem usług Paysera, o których mowa w pkt. 8.1 Umowy, Nadawca musi złożyć Paysera na piśmie nie później niż w ciągu 30 dni od daty zaistnienia okoliczności, których dane roszczenia dotyczą.

9.2. Jak określono w pkt. 8.2 Umowy, reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Przewoźnika Nadawca musi przedstawić Przewoźnikowi w określonym przez niego terminie zgłaszania reklamacji, zamieszczonym na stronie Paysera, wypełniając elektroniczny formularza reklamacyjny.

9.3. W związku z tym, że reklamacje Nadawcy wobec Przewoźnika są składane za pośrednictwem Paysera, zgodnie z pkt. 8.3 Umowy, Nadawca musi uwzględnić, ze Paysera zobowiązuje się przesłać reklamację Nadawcy, otrzymaną w dni robocze w godzinach pracy, Przewoźnikowi w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od dnia otrzymania reklamacji (reklamacje otrzymane po godzinach pracy lub w dni wolne od pracy uważa się za doręczone następnego dnia roboczego po otrzymaniu reklamacji). W związku z powyższym, Nadawca bierze na

siebie pełną odpowiedzialność za terminowe zgłoszenie reklamacji do Paysera tak, aby biorąc pod uwagę terminy przekazania reklamacji, określone w niniejszym punkcie, nie został przekroczony termin wniesienia reklamacji do Przewoźnika, określony w pkt. 9.2 Umowy.

9.4. Jeżeli reklamacja nie zostaje złożona w terminie określonym w pkt. 9.1-9.3 Umowy, przyjmuje się, że wszelkie zobowiązania i usługi wynikające z niniejszej Umowy są uznane za należycie wykonane i (lub) świadczone przez Paysera i (lub) Przewoźnika, a zlecenie dostawy Przesyłki zostało zrealizowane w całości i jakościowo, toteż Nadawca rezygnuje ze zgłaszania jakichkolwiek reklamacji dotyczących Usług w przyszłości.

9.5. Reklamacje złożone po terminie określonym w pkt. 9.1-9.3 Umowy nie są rozpatrywane.

9.6. Wszystkie reklamacje należy przesyłać na adres e-mail: pomoc@paysera.pl.

10. Przetwarzanie danych osobowych

10.1. Paysera przetwarza dane osobowe Nadawcy i dane osobowe Odbiorcy przekazane przez Nadawcę tylko w celu wykonania niniejszej Umowy.

10.2. Nadawca jest odpowiedzialny za prawidłowe poinformowanie Odbiorcy i, w razie potrzeby, uzyskanie ważnej zgody na przekazanie jego danych osobowych Paysera i Przewoźnikowi.

10.3. Paysera stosuje niezbędne techniczne i organizacyjne środki zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych.

10.4. Paysera przetwarza dane osobowe otrzymane na podstawie niniejszej Umowy przez 10 (dziesięć) lat od daty ich otrzymania, o ile nie istnieje inna podstawa prawna ich przetwarzania.

11. Wprowadzanie zmian do Umowy

11.1. Paysera zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszej Umowy w dowolnym momencie, według własnego uznania, poprzez umieszczenie zaktualizowanej wersji Umowy na stronie internetowej. Zmieniona lub zaktualizowana wersja Umowy wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej.

11.2. Sprzedawca ma również świadomość, że Kurier może w każdym czasie jednostronnie zmienić zasady związane ze świadczeniem usług Kuriera, które są obowiązkowe dla Nadawcy.

11.3. Jeżeli Nadawca nadal korzysta z Usługi dostawy Przesyłek po dokonaniu odpowiedniej zmiany Umowy lub zmianie zasad świadczenia usług przez Przewoźnika, uznaje się, że Nadawca zgodził się na nowe brzmienie Umowy i (lub) zasad świadczenia usług przez Przewoźnika i zaakceptował zmiany. W związku z tym, Nadawca zobowiązuje się do zapoznania się z zaktualizowaną wersją Umowy i (lub) zasad Przewoźnika przed złożeniem zlecenia dostawy Przesyłki i jeżeli nie zgadza się z nowymi warunkami świadczenia usług - do nieskładania zlecenia dostawy Przesyłki.

11.4. Paysera ma prawo do jednostronnej zmiany cen usług, zamieszczonych w jej witrynie internetowej, powiadamiając Nadawcę o zmianach w taryfach nie później niż 30 dni kalendarzowych przed wejściem w życie nowych taryf. Jeżeli Nadawca nie zgadza się ze zmienionymi stawkami opłat za usługi, ma prawo do jednostronnego wypowiedzenia niniejszej Umowy w terminach, określonych w pkt. 12.2 Umowy. Jeżeli Nadawca nie wypowie Umowy przed wejściem w życie nowych stawek, uważa się, że Nadawca zgodził się na nowe stawki

i będą one obowiązywały od określonej daty wejścia w życie tych stawek. W celu uniknięcia wątpliwości, aktualną i obowiązującą ceną Usług jest cena opublikowana na stronie internetowej Paysera w momencie, gdy Nadawca składa zlecenie dostawy Przesyłki.

12. Ważność i rozwiązanie Umowy

12.1. Niniejsza Umowa wchodzi w życie z chwilą elektronicznego jej zawarcia przez Nadawcę z Paysera i obowiązuje bezterminowo.

12.2. Niniejsza Umowa może zostać rozwiązana po tym, jak jedna Strona uprzedzi pisemnie drugą Stronę z wyprzedzeniem 5 dni roboczych.

12.3. Jeśli Nadawca zalega z rozliczeniem się z Paysera przez ponad 30 dni kalendarzowych, Paysera może rozwiązać Umowę z Nadawcą z informując go z wyprzedzeniem 1 dnia kalendarzowego.

12.4. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Nadawcy z obowiązku rozliczenia się w całości za usługi wykonane przed rozwiązaniem Umowy.