

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

w rozumieniu ustawy z dnia 18.07.2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną („Regulamin”)

Regulamin określa warunki i zasady świadczenia drogą elektroniczną Usługi Patron Service umożliwiającej Zleceniodawcy złożenia zamówienia odbioru, przemieszczania i doręczenia, bądź przewozu Przesyłki przez Partnera Usługodawcy.

§ 1. TERMINY I DEFINICJE UŻYTE W REGULAMINIE

Agent Płatniczy – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, działającą w imieniu i na rzecz PayPro S.A. jako krajowej instytucji płatniczej, w rozumieniu właściwych przepisów, wyłącznie w zakresie świadczenia usług płatniczych.

COD – inaczej przesyłka za pobraniem, możliwa do odebrania pod warunkiem uiszczenia przez adresata (Odbiorcy) opłaty umieszczonej na liście przewozowym.

Druk Adresowy – dokument (nalepka) zawierający dane Nadawcy oraz Odbiorcy, niezbędne do zrealizowania Zlecenia w ramach Usługi Patron Service.

Formularz Zamówień – udostępniona w Serwisie lub w Serwisie Zewnętrznym funkcjonalność, służąca do składania Zleceń, zamówień na usługi kurierskie, wyliczająca jednocześnie wartość usługi na podstawie wpisanych przez Zleceniodawcę danych.

Konsument – klient będący osobą fizyczną, dokonujący z Usługodawcą czynności prawnej (zawarcia umowy na Usługę Patron Service) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową.

Konto – ontowzwiązanej bezpośrednio z j przez Usługodawcę konto w Serwisie, będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone i przechowywane są dane Zleceniodawcy, wymagające loginu i hasła.

Konto PostPaid – konto, z którego Zleceniodawca dokonuje płatności na podstawie faktury VAT wystawianej po skorzystaniu i zrealizowaniu z Usług Patron Service na koniec każdego miesiąca.

Konto PrePaid – konto zasilone przez Użytkownika kwotą wy-

rażoną w polskich złotych w celu późniejszego wykorzystania do płatności za Usługi Patron Service.

Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Druku Adresowym, jako osoba nadająca Przesyłkę do przemieszczenia.

Odbiorca – adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.

Paczka – rzecz stanowiąca przedmiot Przesyłki. Rodzaj paczek, wymiary i termin doręczenia określone zostały w Regulaminie Partnera.

PayPro SA (PayPro) - PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Kanclerskiej 15 (60-327), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 4.500.000,00 zł, w całości opłaconym oraz do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014, świadczący usługę płatniczą na potrzeby Usługi Patron Service na rzecz Zleceniodawców.

Przedstawiciel Przewoźnika - przedstawiciel bądź współpracownik Partnera, niezależnie od formy zatrudnienia, kurier.

Przesyłka – rzecz ruchoma oznaczona co do gatunku lub co do tożsamości, lub każda rzecz, mogąca stanowić przedmiot Usługi Przewozu zgodnie z Regulaminem Partnerów oraz obowiązującymi przepisami prawa.

Regulamin Przewoźnika - regulacje sporządzone i wydane przez Partnera (Przewoźnika), wskazane w Serwisie, określające warunki i zasady realizacji Zlecenia przez wybranego Partnera (Przewoźnika). Regulaminy Partnerów (Przewoźników) dostępne są na stronach internetowych Przewoźników, tj.:

– Ambro Express – <https://ambroexpress.pl/>

– DPD - <http://www.dpd.com.pl>

– FedEx - <http://www.fedex.com/pl/>

– Geis - <http://www.geis.pl>

- InPost Express - <https://inpost.pl>
- InPost Paczkomaty - <https://inpost.pl>
- Poczta Polska - <http://www.poczta-polska.pl>
- ORLEN Paczka – <https://www.orklenpaczka.pl/>
- Świat Przesyłek - <https://swiatprzesylek.pl>
- UPS - <https://www.ups.com/pl/pl/Home.page>

Serwis – system aplikacji internetowych dostępny pod adresem www.patronservice.pl, za pośrednictwem którego dostępna jest dla Użytkowników Usługa Patron Service oraz inne usługi wymienione w Regulaminie, którego właścicielem jest Usługodawca.

Serwis Przelewy24 - internetowy serwis usługowy, pośredniczącym w przekazywaniu płatności pomiędzy płatnikiem i akceptantem.

Serwis Zewnętrzny - serwis internetowy, prowadzony przez inne podmioty współpracujące z Usługodawcą w zakresie udostępniania Usługi Patron Service Zleceniodawcom.

Usługa Przewozu – usługa świadczona przez Przewoźnika polegająca na zobowiązaniu się do przewiezienia osób lub rzeczy w ramach działalności własnego przedsiębiorstwa w zamian za otrzymanie uzgodnionego wynagrodzenia.

Usługa Patron Service – świadczona odpłatnie drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Zleceniodawcy na podstawie niniejszego regulaminu Usługa Elektroniczna umożliwiająca Zleceniodawcy złożenie zamówienia odbioru, przemieszczania i doręczenia bądź przewozu Przesyłki przez Partnera w ramach jego działalności oraz na podstawie Regulaminu Partnera. Usługa Patron Service nie jest usługą przewozu w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

Usługa Spedycji – świadczona przez SOLID S.A. na podstawie Zlecenia i za wynagrodzeniem usługa polegająca na organizowaniu procesu przesyłki albo na dokonaniu innych usług związanych z przewozem Przesyłki. SOLID S.A. nie jest przewoźnikiem i nie świadczy usług przewozu w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984r. prawo przewozowe. Usługi przewozu w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984r. prawo przewozowe świadczą wyłącznie Partnerów (Przewoźników) wybranych przez Zleceniodawcę.

Usługodawca – Solid S.A. z siedzibą w Warszawie (02-676), przy ul. Postępu 17, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000283014, NIP 5213444019, REGON 140908892, o kapitale zakładowym w wysokości 502.000 zł opłaconym w całości.

SOLID S.A.

Siedziba

02-676 Warszawa
ul. Postępu 17

Zlecenie – polecenie wykonania usługi przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia Odbiorcy Przesyłki złożone Partnerowi przez Zleceniodawcę w ramach Usługi Patron Service.

Zleceniodawca / Użytkownik – usługobiorca, przedsiębiorca lub konsument, kupujący, każdy kto korzysta z Usługi Patron Service.

Partner / Przewoźnik osoba prawna, która w ramach prowadzonego przedsiębiorstwa zobowiązuje się do przewozu rzeczy w transporcie krajowym i międzynarodowym, która zawarła z Usługodawcą umowę, na podstawie której świadczy Usługę Przewozu, zleconą przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika za pomocą Serwisu.

Partnerami są:

- Ambro Express sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Przykona (62-731), przy ul. Przemysłowej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000635536, NIP 6681974952 REGON 365340693.
- DPD Polska sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-274), przy ul. Mineralnej 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028368, NIP 5260204110, REGON 012026421, realizująca usługę kurierską,
- FedEx Express Polska sp. z o.o. siedziba w Warszawie (00-526) przy ul. Kruczej 16/22, (adres korespondencyjny: 05-092 Łomianki k/Warszawy, ul. Kolejowa 323), wpisana do rejestrów przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000037973, NIP 5261005306, REGON 010612250, realizująca usługę kurierską,
- Geis PL sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu-Pieńkach (95-010 Stryków), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego Krajowego Rejestru pod numerem KRS 0000053574, NIP 5261025183, REGON 010972267,
- InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (30-552), przy ul. Wielickiej 28, , wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000543759, NIP: 6793108059,
- InPost Paczkomaty sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie (30-552), przy ul. Wielickiej 28, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000418380, NIP 6793081395, REGON 122552587,
- Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (00-940), przy ul. Stawki 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP 5250007313, REGON 010684960, realizująca usługę kurierską.

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Numer KRS 0000283014, NIP: 5213444019, wysokość kapitału zakładowego 502 000,00 zł opłacony w całości

tel. 22 668 60 06, fax: wew. 1106
www.solidsecurity.pl, e-mail: solid@solidsecurity.pl

- RUCH S.A. z siedzibą w Warszawie (03-236), przy ul. Anopol 17A 52, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000020446, NIP 5260250475, REGON 011063584
- Świat Przesyłek sp. z o.o. z siedzibą w Nysie (48-303), przy ul. Nowowiejskiej 17, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000732989, NIP 7532449460, REGON 380307830,
- UPS Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-222), przy ul. Prądyńskiego 1/3, wpisana do rejestru przedsiębiorców z numerem KRS 0000036680, NIP 5221004200, REGON 10771280, realizująca usługę kurierską.

§ 2. REJESTRACJA I UTRZYMANIE KONTA

- 2.1.** Z Usługi Patron Service mogą korzystać wyłącznie Użytkownicy będący osobami fizycznymi, którzy posiadają pełną zdolność do czynności prawnych, oraz osoby prawne, w tym jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale mogące we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania.
- 2.2.** Utworzenie Konta jest wymagane w celu realizacji Usługi Patron Service. W tym celu, Użytkownik zobowiązany jest wypełnić formularz rejestracyjny swoimi prawdziwymi danymi, podając co najmniej swoje Imię i Nazwisko oraz nazwę i NIP firmy (tylko jeżeli Konto przypisane zostanie do osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej), a także adres e-mail. Konto Użytkownika może być także zarejestrowane z wykorzystaniem konta Użytkownika w Serwisie Zewnętrznym.
- 2.3.** Po prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego, Użytkownik, na podany przez siebie adres e-mail otrzyma link aktywujący Konto. W przypadku niepotwierdzenia chęci utworzenia Konta (brak kliknięcia linku aktywacyjnego w ciągu 30 dni od daty wypełnienia formularza) podane przez Użytkownika dane zostaną usunięte.
- 2.4.** Zawarcie umowy na korzystanie z Usługi Patron Service następuje przy pierwszym zalogowaniu Użytkownika do Konta.
- 2.5.** W terminie 14 dni od zawarcia umowy, o której mowa w punkcie 2.4 powyżej, Użytkownik może od niej odstąpić bez podania jakichkolwiek przyczyn poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej lub na piśmie. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Użytkownikowi w wypadkach rozpoczęcia świadczenia usług, za zgodą Użytkownika, przed upływem terminu, o którym mowa powyżej.
- 2.6.** Usługodawca uprawniony jest do weryfikacji prawdziwości danych podanych przy rejestracji Konta, pod rygorem odmowy utworzenia Konta.
- 2.7.** Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji danych podanych przy zakładaniu Konta.
- 2.8.** Dokonując rejestracji Konta Użytkownika, Użytkownik akceptuje przetwarzanie swoich danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (DZ.U. z 2018 r.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1219) w celu opisanym w punkcie poniżej. Podanie danych osobowych na formularzu rejestracyjnym przy zakładaniu Konta jest dobrowolne, niemniej stanowi warunek konieczny zrealizowania Usługi Patron Service.
- 2.9.** Administratorem danych osobowych jest Solid S.A. z siedzibą w Warszawie (02-676), przy ul. Postępu 17, (adres e-mail: [*]). Dane kontaktowe Inspektora Danych Osobowych są tożsame z danymi kontaktowymi Administratora wskazanymi w zdaniu poprzednim. Dane osobowe będą przetwarzane w celach realizacji postanowień Regulaminu oraz zgodnie z treścią udzielonych Administratorowi zgód. Podstawą prawną przetwarzania są czynności związane z wykonaniem umowy zawartej w trybie akceptacji Regulaminu oraz gdy ma to zastosowanie, zgoda osoby, której dane dotyczą na przetwarzanie danych w celach marketingowych. W przypadku gdy podstawą prawną przetwarzania jest także zgoda osoby, której dane dotyczą odbiorcami danych osobowych są podmioty wskazane w treści przedmiotowych zgód. Dane będą przetwarzane na potrzeby wykonania umowy w okresie 6 lat (przedawnienie roszczeń), natomiast dane przetwarzane na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą będą przetwarzane do czasu, w którym ustanie cel dla którego zostały zebrane lub sprzeciwu, co do przetwarzania danych osobowych osoby, której dane dotyczą, w zależności co nastąpi pierwsze. Każdy ma prawo żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych i wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w stosunku do danych przetwarzanych na podstawie zgody. Każdy ma prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, którą udzie-

lił Administratorowi. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej cofnięciem. Każdy ma prawo do wniesienia skargi do Organu Nadzorczego [do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych]. Uprawnienia osoby, której dane dotyczą w tym wycofanie udzielonej zgody, można wykonać przez złożenie oświadczenia wykorzystując dane kontaktowe Administratora lub Inspektora Danych Osobowych wskazane we wstępie.

2.10. Dane osobowe Zleceniodawców, Odbiorców, Nadawców mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości. Dane osobowe Zleceniodawców, Odbiorców, Nadawców w mogą być także przekazywane podmiotom trzecim, wskazanym przez Zleceniodawcę lub Usługodawcy w tym podmiotom realizującym Zlecenie. Dane osobowe Zleceniodawców i Odbiorców, korzystających z Serwisu są przekazywane Przewoźnikom wskazanym każdorazowo przez Zleceniodawców w procesie realizacji Zlecenia i w celu jego realizacji.

Przekazanie danych osobowych następuje:

- na podstawie umów zawartych pomiędzy Solid SA a Przewoźnikami,
- niezwłocznie po wykonaniu przez Zleceniodawcę wszystkich opisanych Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika działań wymaganych do nadania Przesyłki,
- w celu obsługi Zlecenia, w tym umożliwienia komunikacji pomiędzy Przewoźnikiem, a Zleceniodawcą i Odbiorcą.

2.11. Dane osobowe Zleceniodawców i Odbiorców są chronione przez Usługodawcę przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych oraz informacji, poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń organizacyjnych, a także zabezpieczeń o charakterze technicznym i programistycznym, w szczególności systemów szyfrowania danych.

2.12. Szczegółowy opis celu i zakresu przetwarzania danych osobowych Użytkownika oraz pozostałe informacje, których podanie jest obowiązkiem Usługodawcy, w tym informacje o przysługujących Użytkownikowi uprawnieniach w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych znajdują się w załączonej Polityce Prywatności.

§ 3. SKŁADANIE ZLECENIA ORAZ ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI PATRON SERVICE

- 3.1.** Zleceniodawca ma możliwość składania Zleceń 24/7h. Realizacja Zlecenia polega na wypełnieniu Formularza Zamówienia niezbędnymi danymi, wskazanymi w jego treści. Podanie tych danych jest niezbędne również w celu wyceny Przesyłki W szczególności wymagane jest:
- podanie wymiarów oraz wagi Przesyłki,
 - wybranie Przewoźnika, który wykona przewóz Przesyłki,
 - danych Nadawcy (firma/imię i nazwisko, dokładny adres (miejscowość, kod pocztowy, ulica), e-mail oraz numer telefonu komórkowego.
 - danych Odbiorcy (firma/imię i nazwisko, dokładny adres doręczenia Przesyłki (miejscowość, kod pocztowy, ulica, wskazówki specjalne dla kuriera), e-mail oraz numer telefonu komórkowego.
 - podanie numeru rachunku bankowego do przelewu kwoty pobrania (dotyczy przesyłek pobraniowych),
 - innych danych wymaganych przez Przewoźnika,
 - zatwierdzenie regulaminu Przewoźnika i zatwierdzenie Zlecenia.
- 3.2.** Proces składania Zlecenia może się różnić w zależności od wyboru przez Zleceniodawcę Przewoźnika.
- 3.3.** Zlecenia składane w Serwisie realizowane są według cennika wybranego Przewoźnika.
- 3.4.** Po zatwierdzeniu Zlecenia, Zleceniodawca otrzymuje Druk Adresowy, który należy w sposób czytelny umieścić na Przesyłce, a sama Przesyłka powinna być należyście opakowana i zabezpieczona. Sposób postępowania na wypadek uszkodzenia Przesyłki (opakowania) określa Regulamin Przewoźnika. Zleceniodawca odpowiada za prawidłowość wprowadzonych wszelkich danych w procesie składania Zlecenia. , a w przypadku podania nieprawidłowych danych określających wielkość Przesyłki, Usługodawca uprawniony jest do obciążania Zleceniodawcy dodatkową opłatą, stanowiącą różnicę w niedoszacowaniu kosztów Przesyłki, w tym opłatę za przyjazd kuriera, który nie odebrał Przesyłki z powodu braku należytego opakowania i zabezpieczenia Przesyłki lub też złego określenia jej wymiarów, lub też z powodu braku przygotowania Przesyłki do odbioru
- 3.5.** Jeżeli po złożeniu Zlecenia, nie doszło jeszcze do próby spedycji, Zleceniodawca ma prawo do anulowania Zle-

cenia. W takim przypadku Zleceniodawcy przysługuje zwrot środków wpłaconych tytułem realizacji Zlecenia.

- 3.6.** W przypadku (i) podania nieprawidłowych danych określających wielkość Przesyłki lub (ii) nienależytego przygotowania Przesyłki do wydania Kurierowi, w tym jej nienależytego zabezpieczenia, opakowania lub pozostawieniu kurierowi w miejscu uniemożliwiającym jej odbiór, (iii) Usługodawca uprawniony jest do obciążania Zleceniodawcy dodatkową opłatą, zgodnie z cennikiem przewoźnika.

§ 4. ODBIÓR I DOSTARCZANIE PRZESYŁEK

- 4.1.** Odbiór i dostarczenie Przesyłek nastąpi zgodnie z Procedurą określoną w Regulaminie Przewoźnika, który został wybrany przez Zleceniodawcę w Serwisie. Regulamin Przewoźnika określa w szczególności szacunkowe terminy i warunki realizacji Zlecenia, w zależności od rodzaju Przesyłki.
- 4.2.** W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Usługodawca nie jest Przewoźnikiem, nie ma wpływu na treść Regulaminu Przewoźnika i nie ponosi za niego odpowiedzialności.
- 4.3.** Przewoźnik może odmówić realizacji Zlecenia z powodów wskazanych w Regulaminie Przewoźnika, o czym Przewoźnik niezwłocznie poinformuje Zleceniodawcę. W szczególności, Przewoźnik może odmówić realizacji Zlecenia z następujących powodów:
- Przesyłka zawiera rzeczy o zbyt dużej wartości, chyba że Zleceniodawca ubezpieczył Przesyłkę,
 - Przesyłka jest niewłaściwie opakowana,
 - Przesyłka zawiera rzeczy, które nie może stanowić zawartości Przesyłki zgodnie z Regulaminem Przewoźnika,
 - wadliwe wypełnienie Druku adresowego.
- 4.4.** Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność w przypadku niewydania Przesyłki Przedstawicielowi Przewoźnika.

§ 5. OPŁATY

- 5.1.** Wysokość opłat za Usługę Patron Service określa załącznik nr 1 do Regulaminu, zaś opłaty należne Przewoźnikowi określa cennik i Regulamin Przewoźnika.
- 5.2.** Opłaty dokonywane z w formule PrePaid lub PostPaid. W przypadku korzystania przez Użytkownika z konta

PrePaid, Opłaty dokonywane są w formie szybkich przelewów bankowych na indywidualny rachunek bankowy Zleceniodawcy lub za pośrednictwem agenta płatniczego PayPro. Zasady korzystania z agenta płatniczego PayPro określa jego regulamin dostępny na <https://www.przelewy24.pl/>.

- 5.3.** W przypadku korzystania przez Użytkownika z konta PostPaid, zobowiązany jest on dokonać płatności zgodnie z wystawioną fakturą VAT, w terminie 7 dni od daty wystawienia.
- 5.4.** W przypadku powstania należności podlegających zwrotowi Zleceniodawcy z powodu rezygnacji ze Zlecenia, należności zostaną zwrócone odpowiednio na konto PostPaid lub PrePaid.
- 5.5.** Użytkownik ma również możliwość bezpośredniego opłacenia Zlecenia podczas jego składania, korzystając z szybkich przelewów bankowych za pośrednictwem agenta płatniczego PayPro.
- 5.6.** Opłaty nie zawierają opłat publicznoprawnych (np. opłaty celne), które Zleceniodawca jest zobowiązany uregulować odrębnie na właściwy rachunek bankowy urzędu.
- 5.7.** Usługodawca zastrzega sobie prawa do czasowego wstrzymania realizacji Usługi Patron Service w przypadku zerowego lub ujemnego salda konta PrePaid lub nieopłacenia w terminie płatności w ramach konta PostPaid, lub niezrealizowania szybkiego przelewu, o którym mowa pkt 5.3 powyżej.
- 5.8.** Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, w tym korekt i duplikatów w formie elektronicznej. Faktury dostępne będą na Koncie Użytkownika po zalogowaniu.

§ 6. REKLAMACJE

- 6.1.** 6.1. Użytkownik może składać reklamacje w sprawach dotyczących usługi Patron Service, wybierając jeden z poniższych sposobów:
- pisemnie na adres biura SOLID S.A. z siedzibą w Warszawie (02-324) przy ul. Działkowej 121,
 - elektronicznie na adres e-mail: reklamacje.przesylki@patronservice.com.pl,
 - za pomocą serwisu pds3, formularz dostępny po zalogowaniu w zakładce – MOJE KONTO – Złóż reklamacje.
- 6.2.** Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:

- numer listu przewozowego reklamowanej przesyłki.
 - oznaczenie użytkownika (w tym jego imię i nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, a w przypadku osób prawnych nazwę, adres siedziby oraz dane kontaktowe osoby upoważnionej do załatwiania spraw związanych ze złożoną reklamacją,
 - opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
 - kwota roszczenia
 - kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w szczególności oryginał faktury VAT lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem lub inny dokument księgowy, potwierdzające koszt wytworzenia przedmiotu Przesyłki).
 - pozostałe dokumenty wskazane przez przewoźnika, wynikające z jego regulaminu.
- 6.3.** Usługodawca odpowiada za prawidłowe przyjęcie reklamacji i niezwłoczne przekazanie jej do Przewoźnika.
- 6.4.** Wszelkie reklamacje dotyczące przewozu przesyłek rozpatruje Przewoźnik.
- 6.5.** Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Przewoźnika.
- 6.6.** Dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację w uzasadnionych przypadkach.
- 6.7.** Użytkownik wyraża zgodę na otrzymanie decyzji drogą elektroniczną.
- 6.8.** Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków formalnych, Patron Service wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że niezpełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Patron Service uzupełnionej dokumentacji.
- 6.9.** W przypadku odmowy uznania reklamacji na usługę pocztową w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. Patron Service przekazuje wówczas odwołanie do przewoźnika i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

- 7.1.** Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Przewozu, a także nie bierze odpowiedzialności za wynik postępowania reklamacyjnego Usługi Przewozu.
- 7.2.** Ponadto Usługodawca nie bierze również odpowiedzialności w szczególności za:
- wybór Przewoźnika przez Użytkownika, oraz za działania bądź zaniechania Nadawcy lub Adresata,
 - utratę, ubytek, uszkodzenie, nieprzekazanie przesyłki bądź opóźnienia w przewozie,
 - legalność działania Przewoźnika, w tym za posiadane przez niego uprawnienia, licencje bądź inne warunki prawne i formalne wymagane do prowadzenia działalności tego rodzaju,
 - sposób w jaki Użytkownicy korzystają z Serwisu ani za jakiegokolwiek inne działania Użytkowników.
- 7.3.** Usługodawca jest uprawniony do czasowego lub całkowitego zaprzestania działalności Serwisu, w szczególności do przerw spowodowanych awarią, siłą wyższą lub w celu przeprowadzenia prac technicznych; okresowego wyłączenia usług Serwisu w sytuacjach awaryjnych oraz w celach przeprowadzenia prac technicznych, po uprzednim powiadomieniu Użytkowników komunikatem opublikowanym na stronie internetowej Usługodawcy.
- 7.4.** Niniejszy punkt Regulaminu w żaden sposób nie wyłącza, ani nie ogranicza uprawnień Usługobiorcy będącego konsumentem przewidzianych przepisami prawa, w szczególności w zakresie odpowiedzialności Usługodawcy.
- 7.5.** Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki ustala się w wysokości:
- sumy wskazanego przez użytkownika ubezpieczenia, popartego dokumentem księgowym.
 - dla przesyłek nieubezpieczonych kwotę odszkodowania określa regulamin danego Przewoźnika.
- 7.6.** Odszkodowanie należne za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, a także za opóźnienie w przewozie nie obejmuje szkód pośrednich oraz utraconych korzyści Nadawcy, Odbiorcy lub osób trzecich, o ile bezwzględnie przepisy prawa nie stanowią inaczej.
- 7.7.** Z tytułu szkód powstałych wskutek nieterminowego wykonania usługi przewozu/usługi pocztowej, Patron Se-

rvicę, w przypadku uznania zasadności reklamacji przez przewoźnika, zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania do wysokości 50% opłaty podstawowej pobranej za wykonanie usługi.

7.8. Czas realizacji zlecenia jest liczony od dnia fizycznego odbioru przesyłki przez Przewoźnika.

– Przewoźnik nie gwarantuje odbioru przesyłki we wskazanym przez użytkownika terminie.

§ 8. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KONSUMENTA I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

8.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php.

8.2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

8.3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Serwis); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego).

8.4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumentekie_faq_platforma_odr.php).

§ 9. PRAWO KONSUMENTA DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

9.1. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej z Usługodawcą, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu – w terminie 14 dni od jej zawarcia, jeżeli złoży w tym terminie oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

9.2. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, to w przypadku odstąpienia od umowy Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

9.3. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wskazanego w ust. 1 niniejszego paragrafu, wystarczy wysłanie oświadczenia od odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu.

9.4. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy. W tym celu Konsument może:

- złożyć oświadczenie, wykorzystując dostarczony mu przez Usługodawcę wzór odstąpienia,
- złożyć oświadczenie w dowolnej formie, pod warunkiem, że z treści oświadczenia wynika wola odstąpienia od umowy.

- 9.5.** W przypadku odstąpienia od umowy, umowę uważa się za niezawartą.
- 9.6.** Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z uwzględnieniem obowiązku poniesienia przez Konsumenta kosztów o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 9.7.** Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Usługi, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
- 9.8.** Informacja o informowany dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy, tożsama z załącznikiem do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. Nr 827 ze zm.), zawarta jest w załączniku nr _____ do niniejszego Regulaminu.
- 9.9.** Wzrost niniejszego odstąpienia od umowy, tożsama z załącznikiem do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. Nr 827 ze zm.), stanowi załącznik _____ do Regulaminu.

§ 10. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 10.1.** Umowa pomiędzy Użytkownikiem a Usługobiorcą zawierana jest na czas nieokreślony.
- 10.2.** Użytkownik, poprzez usunięcia Konta za pomocą narzędzi udostępnionych w Serwisie, może w każdym czasie rozwiązać zawartą umowę. Umowa zostaje rozwiązana niezwłocznie, jednakże nie wcześniej, niż z chwilą wykonania ostatniego Zlecenia.

§ 11. PRAWA AUTORSKIE

- 11.1.** Usługodawca oświadcza, że w związku lub w wykonaniu Usługi Patron Service udostępni Użytkownikowi treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim.
- 11.2.** Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej. Wszelkie kopiowanie, wprowadzanie zmian, a także publiczne odtwarzanie

udostępnionych treści bez pisemnej zgody Usługodawcy jest zakazane, o ile nie wynika to z odrębnych umów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

- 11.3.** Usługodawca w zakresie świadczenia Usługi Patron Service udziela Użytkownikowi licencji niewyłącznej, nieograniczonej w czasie do korzystania z Usługi Patron Service dla własnych potrzeb Użytkownika. Jeżeli Użytkownikiem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wówczas licencja obejmuje prawo do korzystania w powyższym zakresie, przez wszystkie osoby zatrudnione lub wykonujące zlecenia bądź inne usługi na rzecz lub dla wykonywania w imieniu tej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej.

§ 12. REGULAMIN

- 12.1.** Usługobiorca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany zostaną opublikowane w postaci tekstu jednolitego wraz z informacją o ich dokonaniu na stronie internetowej Serwisu.
- 12.2.** Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym w Regulaminie nie wcześniej jednak niż z upływem 7 dni od udostępnienia treści zmienionego Regulaminu w Serwisie.
- 12.3.** Użytkownik może nie zaakceptować zmian Regulaminu poprzez żądanie usunięcia Konta w terminie 7 dni. W przypadku braku takiego żądania przyjmuje się, że Użytkownik zaakceptował treść zmienionego Regulaminu.
- 12.4.** Integralną częścią Regulaminu są załączniki w nim wymienione.

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1.** Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Serwisu lub jego części z ważnych przyczyn, w tym w szczególności w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, lub wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika lub Usługodawcę.
- 13.2.** Usługodawca nie udziela gwarancji, że korzystanie z Serwisu będzie przebiegało niewadliwie.
- 13.3.** W odniesieniu do informacji prezentowanych w ramach Serwisu, które zostały w nim zamieszczone lub dostarczone przez podmioty trzecie, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za aktualność, dokładność, lub kom-

pełność tych informacji, jak również za ich przydatność dla jakichkolwiek działań Użytkownika.

- 13.4.** Usługodawca nie ponosi ponadto odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu, obowiązującymi przepisami prawa, lub postanowieniami umów obowiązujących pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem.
- 13.5.** Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia przez Użytkownika formularzy dostępnych w Serwisie, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
- 13.6.** Postanowienia Regulaminu nie naruszają możliwości powoływania się przez Użytkowników będących konsumentami na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa regulujące ochronę praw konsumentów.
- 13.7.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także innych obowiązujących przepisów prawa.
- 13.8.** Spory wynikłe na tle interpretacji lub wykonania Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów prawa.

ZAŁĄCZNIK NR 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 jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas, tj. **SOLID SA z siedzibą w Warszawie (02-676 Warszawa) przy ul. Postępu 17** o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

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 umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. 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 ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

ZAŁĄCZNIK NR 2

Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

Adresat:

SOLID SA, ul. Postępu 17, 02-676 Warszawa, adres email: dok@patronservice.com.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Patron Service (w rozumieniu definicji zawartej w Regulaminie Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną)

Data zawarcia umowy: _____

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): _____

Adres konsumenta(-ów): _____

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data: _____

(*) Niepotrzebne skreślić.