



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CITO SP. Z O.O.

§ 1

Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin oznacza zasady świadczenia usług w ramach serwisu Ipaka.pl.pl przez firmę CITO Sp. z o.o.
2. Zlecenie wykonania Usługi wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez Zleceniodawcę postanowień regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników Przewoźnika wybranego przez Zleceniodawcę do wykonania przewozu. Akceptując regulamin, warunki świadczenia usług i cennik Przewoźnika, Zleceniodawca wyraża zgodę na ich wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
3. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
 1. **Usługobiorca/Klient/Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie u Zleceniobiorcy na wykonanie usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego.
 2. **Zleceniobiorca** – CITO Sp. z o.o. z siedzibą w Jeleniej Górze 58-500, ul. Wolności 50, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000762028, , występujący w roli spedytora w rozumieniu kodeksu cywilnego.
 3. **Przesyłka** – wszystkie paczki, koperty oraz palety nadane w ramach jednego Zamówienia.
 4. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, przyjmująca przesyłkę doręczoną przez Kuriera w ramach realizowanej Usługi kurierskiej.
 5. **Kurier/Przewoźnik** – przedsiębiorca, który w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi przewozowe, któremu można złożyć zamówienie odbioru, przemieszczenia i doręczenia przesyłki w ramach Serwisu Ipaka.pl oraz Osoba świadcząca Usługi kurierskie w imieniu tej firmy działająca na podstawie zawartej z nią umowy. Firma realizująca zamówienia składane u Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę. W ramach Serwisu Zleceniodawca może złożyć zamówienie niżej wskazanym Przewoźnikom:
 - a) **DHL Express (Poland) Sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823, Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000047237, REGON 012005407, NIP 527-00- 22-391, strona internetowa: <http://www.dhlparcel.pl>
 - b) **DPD Polska sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Mineralna 15 , 02-274, Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000028368, REGON 012026421, NIP 5260204110, strona internetowa: <https://www.dpd.com.pl>
 - c) **InPost Express sp. z o.o.**, z siedzibą w Krakowie, ul. Malborska 130, 30-624 Kraków, zarejestrowana przez w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000543759, REGON 360781085, NIP 6793108059, strona internetowa: <https://inpost.pl/>
 - d) **InPost Paczkomaty Sp. z o. o.**, z siedzibą w Krakowie, ul. Malborska 130, 30-624 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000255841, REGON 120246484, NIP 6792895061, strona internetowa: <https://paczkomaty.pl>
 - e) **FedEx Express Polska Sp. z o. .**, z siedzibą w Warszawie, ul. Krucza 16/22, 00-526 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000037973, REGON P-010612250, NIP 526-10-05-306, strona internetowa: <http://www.fedex.com/pl>
 - f) **Federal Express Poland Sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Wirażowa 35, 02-158 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru

Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000208035, REGON 015747517, NIP 5252300218, strona internetowa: <http://www.fedex.com/pl>

- g) **General Logistics Systems Poland Sp. z o. o.**, z siedzibą w Głuchowie, ul. Tęczowa 10, 62-052 Głuchowo gm. Komorniki, zarejestrowana Sądzie Rejonowym Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005009, REGON 631058749, NIP 7851561831, strona internetowa: <https://gls-group.eu/PL>
- h) **Ambro Express sp. z o. o. sp. k.** ul. Przemysłowa 18, 62-731 Przykona, NIP: 668-19-74-952, REGON: 365340693,

6. **List przewozowy, Protokół odbioru** – dokument stanowiący dowód przekazania Przesyłki Kurierowi w celu zrealizowania Usługi Kurierskiej. W przypadkach Usługi kurierskiej wykonywanej za pomocą Kuriera GLS, Geis, DPD, podpisany przez Kuriera odbierającego Przesyłkę Protokół odbioru lub kopia Listu przewozowego staje się dowodem przekazania Przesyłki Kurierowi w celu zrealizowania Usługi kurierskiej.
7. **Etykieta** – dokument dołączany do każdej Przesyłki. W przypadkach Usługi kurierskiej wykonywanej za pomocą Kuriera DHL, Kuriera UPS, Kuriera GEIS, DPD lub Kuriera Raben, Kuriera Fedex podpisana przez Kuriera odbierającego część Etykiety lub jej kopia może zastąpić List przewozowy i staje się dowodem przekazania Przesyłki Kurierowi w celu zrealizowania Usługi kurierskiej.
8. **Dokumenty eksportowe** - dokumenty dołączane do Przesyłek eksportowych. W zależności od kraju oraz rodzaju odprawy (celu wysyłki), której podlegać będzie przesyłany towar mogą to być: Karta Odprawy Celnej, Upoważnienie oraz Załącznik do Upoważnienia, Faktura Proforma lub Faktura Komercyjna.
9. **Przesyłki eksportowe** - przesyłki poza terytorium Unii Europejskiej oraz przesyłki nieobjęte swobodnym przepływem towarów w granicach Unii Europejskiej.
10. **Usługa kurierska** – usługa wykonywana przez Kuriera polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek.
11. **Serwis, Serwis Ipaka.pl.pl** – Serwis Internetowy dostępny pod adresem <http://ipaka.pl/pl/> wraz z jego funkcjonalnością.
12. **Cennik** – aktualna oferta cenowa umieszczona na stronie internetowej Serwisu Ipaka.pl.pl, a w szczególności w Cenniku serwisu Ipaka.pl.pl, o którym mowa w § 1 ust. 3 lit i, określająca wagę i gabaryty Przesyłek oraz terminy, w jakich mogą one zostać zrealizowane.
13. **Cennik detaliczny danego Kuriera** – Cennik detaliczny Kuriera DHL, UPS, FedEx, GLS, DPD, Pekaes, Geis i każdego Kuriera z jakim współpracuje Zleceniobiorca, o którym mowa w niniejszym regulaminie w zależności od tego który z Kurierów wykonuje Usługę Kurierską.
14. **Dni robocze** - nie obejmują sobót, niedziel, a także dni ustawowo wolnych od pracy chyba, że ustalono inaczej.
15. **Zamówienie** – zlecenie złożone Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę za pośrednictwem Serwisu Ipaka.pl.pl. lub też w siedzibie Zleceniobiorcy;
16. **Bramka płatnicza** - bezpieczna platforma płatności internetowych obsługiwana przez spółkę DialCom24 Sp. z o.o. (platforma przelewy24.pl).
17. **Przelewy24, przelewy24.pl** - bezpieczna platforma płatności internetowych, obsługiwana przez spółkę DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, NIP 781-173-38-52, REGON 634509164, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem 0000306513, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wysokość kapitału zakładowego: 1.697.000 złotych.
18. Integralną część niniejszego regulaminu stanowią:
 1. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera DHL wraz z cennikiem detalicznym DHL – dostępne na stronie: <http://www.dhl.com/pl/>
 2. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera UPS – dostępne na stronie: <https://www.ups.com/pl/pl/help-center/legal-terms-conditions/tariff.page>
 3. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera GEIS wraz cennikiem detalicznym – dostępne na stronie: <https://www.geis.pl/pl>
 4. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera GLS wraz z cennikiem detalicznym – dostępne
 5. na stronie: <https://gls-group.eu/PL/pl/gls-poland>
 6. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera FedEx wraz z cennikiem detalicznym – dostępne na stronie: <https://www.fedex.com/pl-pl/home.html>
 7. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera DPD Polska Sp. z o.o. wraz z cennikiem detalicznym – dostępne na stronie: <https://www.dpd.com.pl/>

8. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera Pekaes wraz z cennikiem detalicznym – dostępne na stronie: <https://www.pekaes.pl/pl/>
9. Regulamin oraz ogólne warunki świadczenia usług Kuriera INPOST Kurier wraz z cennikiem detalicznym
10. INPOST – dostępne na stronie: <https://inpost.pl/>
11. Cennik serwisu Ipaka.pl.pl – dostępny pod adresem:
 - a) Cennik krajowy: <http://lpaka.pl.pl/cennik-przesylek-kurierskich>
 - b) Cennik międzynarodowy: <http://lpaka.pl.pl/cennik-przesylek-miedzynarodowych>
w skład których wchodzi podstawowa informacja o cenie danego rodzaju usługi, informacja szczegółowa oraz Cennik usług dodatkowych, oznaczony jako "Opłaty dodatkowe",
19. Listy przedmiotów zabronionych są różne w zależności od Kuriera. Lista przedmiotów zabronionych do przewozu wspólna dla wszystkich kurierów dostępna pod adresem: <https://ipaka.pl/uploads/lista-przedmiotow.pdf>
 1. Lista przedmiotów zabronionych w poszczególnych firmach kurierskich dostępna pod adresem:
 - a) DHL: http://www.dhl.com.pl/pl/express/wyslij_przesylke/informacje_dodatkowe/dangerous_goods.html
 - b) DPD:
<https://www.dpd.com.pl/var/dpd/storage/original/application/bca4d772edfd094b8a5c03b4405fdb97.pdf>
<https://www.dpd.com.pl/var/dpd/storage/original/application/7b0735c7bb8fa391bcd78730cbe31508.pdf>
 - c) FEDEX: <http://www.fedex.com/pl/services/terms/>
 - d) GLS: <https://gls-group.eu/PL/pl/warunki-dostawy/produkty-wylaczone-z-przewozu>
 - e) GEIS: https://www.geis.pl/data/images/_orig/8/818.pdf
 2. Protokół reklamacji - dostępny pod adresem:
<http://www.lpaka.pl/wp-content/uploads/2016/11/PROTOKOL-REKLAMACJI.pdf>

§ 2

Przedmiot świadczonych usług

1. Zleceniobiorca przy pomocy Serwisu Ipaka.pl.pl w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa świadczy za wynagrodzeniem usługi związane z przewozem Przesyłek, stanowiące usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego.
2. W ramach świadczonych usług, Zleceniobiorca działając we własnym imieniu zleca Kurierowi wykonanie Usługi kurierskiej Przesyłki wskazanej przez Zleceniodawcę.
3. W przypadku Przesyłek eksportowych wymagających dołączenia Dokumentów eksportowych Zleceniodawca na własną rękę i ryzyko dokonuje czynności i opłat celnych
4. Wybór Kuriera wykonującego Usługę kurierską Przesyłki dokonywany jest przez Zleceniodawcę.

§ 3

Zobowiązania Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty Zleceniobiorcy wynagrodzenia wynikającego z Cennika.
2. Ponadto Zleceniodawca zobowiązuje się, że:
 1. Przesyłka zostanie wydana Kurierowi pod wskazanym w zamówieniu adresem nadawcy. Dowodem takiego wydania jest List przewozowy, Protokół odbioru lub Etykieta, które muszą zostać zachowane przez zleceniodawcę lub też nadawcę przesyłki w celu ewentualnych reklamacji.
 2. Wydrukuje i przekaże Kurierowi podczas odbioru Przesyłki Etykieta i/lub List przewozowy i/lub Protokół odbioru.
 3. Dopilnuje, aby Przesyłka została właściwie zapakowana i zabezpieczona, zgodnie z zasadami przyjętymi w Serwisie Ipaka.pl. oraz obowiązującymi w regulaminach poszczególnych kurierów;
 4. Dopilnuje, aby Przesyłka była przygotowana do odbioru przez kuriera w chwili złożenia zamówienia;
 5. Przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych, wskazanych w § 12 ust. 26 pkt. 9 niniejszego Regulaminu;
 6. Powiadomi Odbiorcę o planowanej Przesyłce, a także o konieczności zapewnienia odpowiednich narzędzi, urządzeń lub osób niezbędnych do rozładunku Przesyłki, jeżeli taka konieczność zachodzi;

7. Poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności Kuriera (protokół powinien zostać czytelnie podpisany przez Kuriera doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę).
8. W przypadku Przesyłek eksportowych wymagających Dokumentów eksportowych, poda Zleceniobiorcy prawdziwe i rzetelne dane potrzebne do wygenerowania wzorów Dokumentów eksportowych, a następnie wydrukuje je, zweryfikuje ich prawdziwość i rzetelność, w razie potrzeby poprawi, podpisze oraz przekaze Kurierowi podczas odbioru Przesyłki.
3. W przypadku pozostawienia lub nieodebrania przesyłki w punktach nadań Zleceniobiorcy (ul. Kanonierska 1, 58-100 Świdnica / ul. Wolności 50, 58-500 Jelenia Góra) na czas dłuższy niż 14 dni od daty zlecenia usługi lub też dostarczenia zwrotu przesyłki przez Kuriera, Zleceniodawca zostanie obciążony opłatą za przechowanie przesyłki w wysokości 3 zł za każdy dzień. Przesyłka nie odebrana przez okres 3 miesięcy przechodzi na własność Zleceniobiorcy.
4. Zleceniodawca zobowiązuje się do pokrycia dodatkowych kosztów, którymi został obciążony Zleceniobiorca przez Kuriera (firmę kurierską) wykonującego usługę, po jej wykonaniu, wynikających z podania przez Zleceniodawcę nierzetelnych danych dotyczących przesyłki (zaniżenia wagi, rozmiarów, niewskazanie kształtu przesyłki jako niestandardowy, nadania przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu) lub innego naruszenia regulaminu. Do zamówionych i wykonanych przez Użytkownika Usług nieobjętych Cennikiem Zleceniobiorcy, stosuje się aktualny w dniu wykonania Zamówienia cennik Przewoźnika, realizującego zamówienie.
5. Zleceniodawcę korzystającego z usług świadczonych drogą elektroniczną obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 4

Gwarancja doręczenia

1. W stosunku do usług wyraźnie oznaczonych w Cenniku Serwisu Ipaka.pl.pl jako posiadających "Gwarancję doręczenia" Zleceniobiorca udziela gwarancji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Gwarancją nie są objęte przesyłki zaadresowane do osób fizycznych, paletowe oraz przesyłki zagraniczne
3. Gwarancja doręczenia obejmuje zapewnienie Zleceniobiorcy, iż przesyłka zostanie doręczona do końca następnego po odebraniu dnia roboczego (do godziny 17:00) lub do odpowiedniej godziny wyraźnie oznaczonej w Cenniku. W razie zwłoki w doręczeniu w przypadku wyboru takiego produktu Zleceniodawcy przysługuje zwrot części kosztów poniesionych na wysyłkę, na zasadach określonych w pkt 4-7 niniejszego paragrafu.
4. W zależności od wybranego produktu realizowanego przez konkretnego Kuriera, Zleceniodawcy przysługuje zwrot w wysokości 100% opłaty podstawowej zapłaconej Zleceniobiorcy
5. W skład opłaty podstawowej nie wlicza się dodatkowych opłat za usługi wybrane w procesie składania zamówienia takich jak np.: dodatkowe ubezpieczenie, pobranie, zwrot dokumentów itp.
6. Zwrot części kosztów (opisanych w punkcie 4) poniesionych na wysyłkę dokonywany jest po pozytywnym rozpatrzeniu procedury reklamacyjnej przez Zleceniobiorcę w terminie 7 dni na konto Zleceniodawcy podane w protokole reklamacyjnym.
7. Sposób składania reklamacji oraz proces reklamacyjny został szczegółowo opisany w § 14, 15 oraz 16 niniejszego Regulaminu.

§ 5

Zakres odpowiedzialności

1. Zleceniobiorca jest odpowiedzialny za Kurierów, którymi posługuje się przy wykonaniu zlecenia, chyba że nie ponosi winy w wyborze.
2. Zleceniodawca dokonując wyboru Kuriera, któremu ma zostać zlecona usługa kurierska, w granicach dopuszczonych przez obowiązujące prawo przejmując odpowiedzialność za wybór Kuriera i wyłącza w tym zakresie odpowiedzialność Zleceniobiorcy za winę w wyborze, o ile Usługa kurierska zostanie wykonana przez wybranego przez Zleceniodawcę Kuriera.
3. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za prawidłowe wypełnienie listu przewozowego sporządzanego ręcznie przez Zleceniodawcę lub kuriera w momencie odbioru przesyłki w zakresie danych adresowych nadawcy, odbiorcy, wymiarów i wagi przesyłki oraz ewentualnych usług dodatkowych takich jak np. pobranie (COD). Zleceniodawca

zręka się wszelkich roszczeń w stosunku do Zleceniobiorcy w przypadku błędnie wypełnianego listu przewozowego;

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

§ 6

Składanie, anulowanie, modyfikacja i realizacja zamówień

1. Zamówienia przyjmowane są przez Serwis Ipaka.pl. od godziny 9.00 do godziny 16.00 od poniedziałku do piątku.
2. Dla Zamówień złożonych i opłaconych do godziny 9:00 od poniedziałku do piątku odbiór Przesyłki od Zleceniodawcy może nastąpić w tym samym dniu. Po upływie tej godziny lub w przypadku kuriera GLS i GEIS Przesyłka powinna zostać odebrana następnego dnia roboczego. Jako moment opłacenia Zamówienia przyjmuje się chwilę zaksięgowania środków na koncie bramki płatniczej Przelewy24.
3. Zamówienia składane w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy będą przyjmowane do realizacji w najbliższym następującym dniu roboczym.
4. Po zaksięgowaniu środków na koncie Zleceniobiorca powiadamia Kuriera o konieczności odbioru Przesyłki od Zleceniodawcy.
5. W procesie realizacji zamówienia Zleceniodawca otrzymuje komplet informacji w postaci elektronicznej.
6. W zależności od wybranego Kuriera wygenerowany przez Serwis List przewozowy lub Etykieta musi zostać wydrukowana i dołączona do Przesyłki przekazywanej Kurierowi. W przypadku Kuriera GLS wydrukować należy Protokół odbioru, który musi zostać podpisany przez Kuriera odbierającego Przesyłkę.
7. Dane przekazane przez Zleceniodawcę podczas składania zamówienia zawierać muszą rzetelne i zgodne ze stanem faktycznym informacje dotyczące wagi, wymiarów, zawartości oraz kształtu przesyłki. Zleceniodawcy może zostać

naliczona opłata dodatkowa za usługę w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości odnośnie rzeczywistej wagi, wymiarów, parametrów, usług dodatkowych lub zawartości przesyłki oraz jeśli zabezpieczenie wewnętrzne i zewnętrzne nie jest zgodne z wymaganiami Zleceniobiorcy lub też wybranego przez Zleceniodawcę kuriera. Opłata jest naliczana zgodnie z obciążeniem Zleceniobiorcy przez Kuriera. W przypadku przesyłki przekraczającej limity określone w regulaminie, naliczana jest kara umowna zgodnie z cennikiem.

8. Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do pokrycia ewentualnych dopłat wynikających z okoliczności wskazanych w punkcie 7 niniejszego paragrafu z kwoty pobrania (COD) należnego Zleceniodawcy
9. Koszt zlecenia niezrealizowanego z winy klienta (np. brak prawidłowego przygotowania bądź zabezpieczenia przesyłki, nieobecność pod adresem odbioru przesyłki podczas przyjazdu kuriera) obciąża Zleceniodawcę. Wysokości opłaty jest uzależniona od cennik danego kuriera;
10. Przesyłka musi być zapakowana i zabezpieczona w taki sposób, aby uniemożliwić uszkodzenie jej zawartości, jak i innych Przesyłek przewożonych przez Kuriera. Szczegóły zasad pakowania znajdują się w poradnikach w Serwisie Ipaka.pl i/lub regulaminach Kurierów.
11. Przed przyjęciem przez Kuriera Przesyłki może on zażądać jej otwarcia w celu sprawdzenia czy Przesyłka odpowiada informacjom zawartym w Liście przewozowym lub Etykiecie. W przypadku niezgodności Kurier ma prawo odmówić jej przyjęcia.
12. Modyfikacja danych zamówienia odbywa się poprzez anulowanie zamówienia a następnie utworzenie nowego zamówienia na podstawie danych wprowadzonych przez Zleceniodawcę.
13. Zleceniodawca zostanie obciążony kwotą 10,00 zł brutto za anulowanie zlecenia po jego wprowadzeniu przez Zleceniobiorcę do systemu składania zamówień wybranego kuriera.

§ 7

Załadunek i rozładunek

1. W czasie odbioru lub dostarczania Przesyłki, Kurier działający na zlecenie Zleceniobiorcy nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami ani innymi zasobami niezbędnymi do odebrania lub dostarczenia Przesyłki, poza pracownikiem dokonującym odbioru lub dostarczania Przesyłki.
2. W czasie odbioru lub dostarczania Przesyłki, Kurier działający na zlecenie Zleceniobiorcy nie jest zobowiązany do weryfikacji zgodności rzeczywistej wagi, rozmiarów, kształtu przesyłki ze zleceniem złożonym przez Zleceniodawcę. Odbiór przesyłki przez Kuriera nie wyklucza możliwości późniejszego domagania się przez Zleceniobiorcę ewentualnych dopłat z tytułu podania w zleceniu nierzeczywistych danych przez Zleceniodawcę.
3. Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w punktach nadania i odbioru Przesyłki. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń.

§ 8

Odbiór i doręczanie Przesyłek

1. Odbiory Przesyłek dokonywane są w dni robocze, w godzinach pracy pomiędzy 9:00 a 17:00 o ile nie ustalono inaczej.
2. Zleceniobiorca nie odpowiada za nieodebranie przesyłki od nadawcy z winy leżącej po stronie kuriera realizującego zlecenie.
3. Wszystkie informacje niezbędne do poprawnej realizacji złożonego zamówienia udostępniane są Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty email.
4. Podczas odbioru Przesyłek Zleceniodawca lub nadawca zobowiązany jest do przekazania Kurierowi wydrukowanego Listu przewozowego lub wygenerowanych etykiet.
5. W przypadku ręcznego wypełniania listu przewozowego przez Kuriera odbierającego przesyłkę, wyłącznie Zleceniodawca odpowiada za wskazanie prawidłowych danych.
6. W przypadku korzystania z usługi ręcznej etykiety Nadawca zweryfikuje poprawność danych na uzupełnionym przez Kuriera druku i zachowa jego kopię również na okres minimum 1 roku od daty nadania.
7. W placówce Kuriera odebrane Przesyłki zostają weryfikowane z informacjami podanymi w zamówieniu. W przypadku stwierdzenia niezgodności rzeczywistych parametrów przesyłki z zadeklarowanymi w zamówieniu, w przypadku możliwości doręczenia takiej Przesyłki do Odbiorcy, Zleceniodawca zobowiązany będzie do uiszczenia

opłaty za dodatkową obsługę, zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych, a w razie braku Cennika opłat dodatkowych dla zamówionej przesyłki, zgodnie z Cennikiem detalicznym danego Kuriera. Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do automatycznego pokrycia tych kosztów podczas zwrotu kwoty pobrań.

8. W przypadku gdy Kurierowi nie zostanie przekazana Przesyłka, np. z powodu nieobecności osoby za to odpowiedzialnej lub Przesyłka nie była przygotowana do nadania, Zleceniobiorca - na wyraźną prośbę Zleceniodawcy - może zlecić kolejną próbę odbioru Przesyłki. Wszelkie opłaty z tym związane, które mogą zostać doliczone przez Kuriera zgodnie z Cennikiem detalicznym danego Kuriera, pokrywa Zleceniodawca.
9. Wszelkie ewentualne nadpłaty oraz zwroty dokonywane będą przez Zleceniobiorcę poprzez przełanie na wskazany rachunek bankowy
10. Doręczanie przesyłek odbywa się na zasadach określonych odpowiednio w regulaminie usług kuriera wykonującego usługę.
11. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Odbiorcy zwracana ona będzie do Zleceniodawcy. Zleceniodawca zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowej opłaty zgodnej z Cennikiem detalicznym danego Kuriera. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wygenerowanej przez Serwis. Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do automatycznego pokrycia tych kosztów podczas zwrotu kwoty pobrań. Dalszy ewentualny tryb postępowania z przesyłkami nieodebranymi określają regulaminy poszczególnych Kurierów.

§9

Opcja pobrania gotówki przy odbiorze, ubezpieczenie

1. W przypadku Przesyłek z opcją pobrania gotówki przy odbiorze obowiązują limity kwot pobieranych od danego Odbiorcy w ciągu jednego dnia zgodnie z poniższym zestawieniem:
 - Kurier DHL – 11 000 PLN,
 - Kurier UPS – 5 000 USD,
 - Kurier GEIS – 19 000 PLN,
 - Kurier RABEN – 10 000 PLN.

W ramach Usługi kurierskiej Kurierem DHL obowiązuje dodatkowe ograniczenie. W przypadku kwoty przekraczającej 5 500 PLN Odbiorca może zostać zobowiązany do osobistego odbioru Przesyłki w Terminalu DHL. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę, Przesyłka nie jest mu przekazywana; w takim przypadku Zleceniobiorca zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za Przesyłkę doręczoną. O odmowie zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę Zleceniobiorca poinformuje Zleceniodawcę a Zleceniodawca zobowiązuje się przekazać do Zleceniobiorcy dalsze dyspozycje odnośnie Przesyłki. Przesyłki dla których nie uda się ustalić dyspozycji zostaną zwrócone do Zleceniodawcy na jego koszt. Postanowienia § 8 pkt. 2 lit b stosuje się odpowiednio.

2. Kwota pobrania zwracana jest w ciągu 10 dni roboczych od dnia doręczenia Przesyłki na konto Zleceniodawcy wskazane w zleceniu.
3. Zleceniobiorca oferuje usługę objęcia Przesyłki ubezpieczeniem na podstawie umowy na cudzy rachunek zawartej między Kurierem a ubezpieczycielem. Informacja na temat odpłatności za ubezpieczenie zawarta jest w Cenniku. Warunki ubezpieczenia udostępniane są Zleceniodawcy na żądanie.

§10 Płatność i dokument zakupu

1. Za wykonywane usługi Zleceniobiorca pobiera opłatę, której wartość określa Cennik. Zapłata za usługi dokonywana jest „z góry” za pośrednictwem bezpiecznej platformy płatności internetowych przelewy24.pl.
2. Zleceniodawca wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu oraz wysłanie jej drogą elektroniczną na adres podany podczas składania zamówienia. Dokument wystawiany jest po dokonaniu zapłaty za składane Zamówienie.
3. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji złożonego zamówienia przesyłane są za pośrednictwem poczty email.
4. Rozliczenia transakcji e-przelewem prowadzone są za pośrednictwem platformy płatniczej Przelewy24,
5. Zwrot wpłaconych środków odbywa się na podstawie korekty do wystawionego dokumentu sprzedaży. Zwrot dokonywany jest niezwłocznie po przesłaniu Zleceniobiorcy podpisanej kopii korekty w formie papierowej.

6. Zwroty wpłaconych środków dokonywane są na rachunek bankowy Zleceniodawcy podany za pośrednictwem poczty email lub podany na fakturze korygującej.

§11

Przedmioty zabronione

1. Zgodnie z regulaminami Kuriera DHL, Kuriera UPS, Kuriera DPD, Kuriera Pekaes, Kuriera GEIS, Kuriera GLS oraz Kuriera Fedex przesyłanie niektórych przedmiotów za pośrednictwem Zleceniobiorcy jest zabronione! Zleceniodawca zobowiązuje się nie przekazywać do spedycji przedmiotów, które znajdują się na listach przedmiotów zabronionych.
2. Listy przedmiotów zabronionych są różne w zależności od Kuriera. Lista przedmiotów zabronionych do przewozu wspólna dla wszystkich kurierów dostępna pod adresem: <https://ipaka.pl/uploads/lista-przedmiotow.pdf>
3. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za skutki naruszenia zapisu § 1 ust 26 pkt. 10, w tym w szczególności odpowiedzialność karno-skarbową, w przypadku gdy na skutek wykonywania zleconej przez niego Usługi kurierskiej dojdzie do popełnienia przestępstwa lub wykroczenia skarbowego.

§12

Reklamacje faktur

1. Reklamacje wystawionych przez Zleceniobiorcę faktur mogą dotyczyć następujących zagadnień:
 1. nieprawidłowych wymiarów Przesyłki,
 2. nieprawidłowo naliczonych opłat,
 3. nieprawidłowych danych płatnika,
 4. nieprawidłowego opisu produktu,
 5. innych nieprawidłowości faktury.
2. Faktury można reklamować poprzez poinformowanie Zleceniobiorcy w dowolnej formie o nieprawidłowości faktury. Do reklamacji faktury mogą być dołączane dowody potwierdzające zasadność reklamacji.
3. W przypadku uznania reklamacji faktury za uzasadnioną Zleceniobiorca wystawi korektę faktury.
4. Brak reklamacji faktury, nieuwzględnienie reklamacji faktury lub nierozpatrzenie reklamacji faktury nie pozbawia osoby, której faktura została wystawiona, prawa do kwestionowania zasadności oraz prawidłowości wystawionej faktury w postępowaniu sądowym wytoczonym przeciwko niej na skutek nieopłacenia faktury.

§13

Reklamacje z tytułu przewozu

1. Nadawcy lub Odbiorcy zależnie od tego, któremu z nich przysługuje prawo rozporządzania przesyłką, przysługują przeciwko Kurierowi roszczenia z tytułu umowy spedycji w przypadku:
 1. utraty Przesyłki,
 2. ubytku Przesyłki,
 3. uszkodzenia Przesyłki,
 4. opóźnienia w doręczeniu Przesyłki.
2. Osoba, której przysługują roszczenia przeciwko Kurierowi może złożyć do Kuriera reklamację na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 listopada 1994 r. Prawo przewozowe. Reklamacja może zostać złożona bezpośrednio do Kuriera, lub za pośrednictwem Zleceniobiorcy.
3. W celu złożenia reklamacji za pośrednictwem Zleceniobiorcy Nadawca lub Odbiorca, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką powinien dokonać zgłoszenia na protokole reklamacyjnym w terminie:
 1. 14 dni od daty nadania Przesyłki - w przypadku opóźnienia w doręczeniu lub utraty Przesyłki,
 2. 5 dni od daty odbioru Przesyłki - w przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki,

i przesłać je w formie pisemnej na adres: CITO „Ipaka.pl.”, ul. Wolności 50, 58-500 Jelenia Góra

4. Do zgłoszenia należy dołączyć:
 1. w przypadku opóźnienia w doręczeniu lub utraty Przesyłki:
 - oryginał Listu przewozowego lub Etykiety,

- wykaz załączonych dokumentów,
2. w przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki dodatkowo:
 - kopię protokołu reklamacyjnego spisanego w obecności przedstawiciela Kuriera, o ile został sporządzony,
 - dokumenty potwierdzające wysokość dochodzonego roszczenia w postaci:
 - faktury zakupu przedmiotu szkody (dotyczy również w przypadku Przesyłek szczególnie wartościowych) lub
 - kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji – w przypadku producentów lub
 - faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana.
 5. W przypadku gdy zgłoszona reklamacja będzie w ocenie Zleceniobiorcy oczywiście bezzasadna, Zleceniobiorca poinformuje o tym osobę, która złożyła reklamację. W powyższej sytuacji przekazanie reklamacji Kurierowi nastąpi o ile osoba ta potwierdzi wolę przesłania reklamacji.
 6. W przypadku przesłania Zleceniobiorcy przez Kuriera wezwania do usunięcia braków reklamacji lub decyzji rozstrzygającej reklamację Zleceniobiorca przekaże tę informację osobie, która złożyła reklamację.
 7. Zleceniobiorca informuje, iż zgodnie z art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1994 r. prawa przewozowego dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przeciwko przewoźnikowi na podstawie tejże ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przy czym reklamację uważa się za bezskuteczną, jeżeli przewoźnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji.

§14

Roszczenia wobec spedytora

1. Zleceniodawcy przysługują przeciwko Zleceniobiorcy roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniobiorcę zobowiązań wynikających z zawartej umowy;
2. Zleceniobiorca informuje, iż Zleceniodawca jest uprawniony do dochodzenia roszczeń przeciwko Zleceniobiorcy w postępowaniu sądowym bez konieczności uprzedniego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego.
3. Odpowiedzialność spedytora podlega ograniczeniom wskazanym w § 5 niniejszego Regulaminu.
4. W celu podjęcia próby polubownej realizacji roszczeń Zleceniodawcy przeciwko Zleceniobiorcy, Zleceniodawca powinien zgłosić swoje roszczenia Zleceniobiorcy w dowolnej formie. Do zgłoszenia Zleceniobiorca może dołączyć dowody potwierdzające zasadność zgłaszanego roszczenia.
5. W przypadku uznania roszczenia za uzasadnione Zleceniobiorca spełnia je lub wypłaca odszkodowanie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Zleceniobiorca informuje, iż zgodnie z art. 803 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny roszczenia Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy z tytułu umowy spedycji przedawniają się z upływem roku. Termin przedawnienia zaczyna biec: w wypadku roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku przesyłki - od dnia dostarczenia przesyłki; w wypadku całkowitej utraty przesyłki lub jej dostarczenia z opóźnieniem - od dnia, w którym przesyłka miała być dostarczona; we wszystkich innych wypadkach - od dnia wykonania zlecenia.

§15

Przekazywanie informacji drogą telefoniczną

W przypadku przekazania przez Zleceniodawcę przy składaniu Zamówienia numerów telefonu, numery te będą mogły być wykorzystywane gdy będzie to konieczne do realizacji umowy, np. do przesłania informacji o utrudnieniach powodujących zmianę godziny odbioru lub dostarczenia przesyłki, w celu przypomnienia o płatnościach, a także w innych wypadkach przewidzianych w ustawie o ochronie danych osobowych.

§16

Wymagania techniczne

1. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Zleceniobiorca są następujące:
 1. połączenie z siecią Internet

2. przeglądarka internetowa:
 - Internet Explorer w wersjach 11.0 i wyższych
 - Opera w wersjach 38.0 i wyższych
 - Firefox w wersjach 47.0 i wyższych
 - Chrome w wersjach 51.0 i wyższych
2. Według najlepszej wiedzy Zleceniobiorcy możliwa jest również współpraca z systemem teleinformatycznym za pośrednictwem innych przeglądarek niż wymienionych w pkt 1 lit. b, jednakże jedynie powyższe przeglądarki objęte są zapewnieniem Zleceniobiorcy prawidłowego działania systemu teleinformatycznego.

§17

Postanowienia końcowe

1. Strony związane są treścią Regulaminu obowiązującą w dniu złożenia Zamówienia. Dokonanie zmiany Regulaminu przez Zleceniobiorcę nie jest skuteczne wobec Zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu, chyba że oboje strony wyrażą zgodę na stosowanie do tej umowy aktualnie obowiązującej wersji Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych wprost w niniejszym regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2016 r. Nr 380 – t.j. ze zm.) oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r. Nr 915 – t.j. ze zm.). oraz odpowiednie regulaminy firm kurierskich w zakresie realizacji usługi przewozu.
3. Regulamin obowiązuje od 01.01.2016.