

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG OLZALOGISTIC.COM, S.R.O.

G	WYSYŁKA ZWROTÓW
H	PRZYJMOWANIE ZWROTÓW

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. olzalogistic.com, s.r.o. (dalej OlzaLogistic), z siedzibą: Protifašistických bojovníků 1329/19, 73701 Český Těšín, Republika Czeska, REGON (IČ): 015 03 057, NIP: CZ 015 03 057, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym (Obchodní rejstřík) prowadzonym przez Sąd Wojewódzki w Ostrawie (Krajský soud v Ostravě) pod numerem C 55992, świadczy na zlecenie, lecz nie w imieniu Klientów usługi w zakresie przyjmowania i wysyłania zwróconych Przesyłek pocztowych i towarowych do Klientów na terenie Unii Europejskiej, z wyłączeniem obszarów celnych.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1, świadczone są na podstawie przepisów o przewozach pocztowych i kurierskich, obowiązujących w krajach siedzib Podmiotów Doręczających.

§ 2. DEFINICJE

1. *Cennik* – Cennik przesyłek lub innych usług świadczonych przez OlzaLogistic, dostępny na stronie: <http://olzalogistic.com/> lub dołączony do umowy.
2. *Klient* – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która zleciła OlzaLogistic wykonanie usługi dostarczenia Przesyłki do Odbiorcy.
3. *Kraj Nadawcy* – Kraj, z którego Przesyłka zostaje wysłana, określony w Systemie.
4. *Kraj Odbiorcy* – Kraj, do którego Przesyłka zostaje wysłana, określony w Systemie.
5. *Magazyn* – Magazyn OlzaLogistic, do którego Odbiorcy mogą dostarczać Zwroty. Aktualny wykaz Magazynów dostępny jest na stronie <http://olzalogistic.com/>.
6. *Odbiorca* – Osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która została wskazana przez Klienta jako odbiorca Przesyłki.
7. *Paczka* – Rzecz opakowana w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty.
8. *Paczka Zbiorcza* – Paczka zawierająca minimum 1 Paczkę przeznaczoną do dostarczenia do Klienta.
9. *Placówka Klienta* – magazyn, sklep lub inny rodzaj pomieszczenia, w którym Klient prowadzi działalność na terenie Kraju Nadawcy.
10. *Podmiot Doręczający* – Osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przeważającym rodzajem jest przewóz i doręczanie Przesyłek osobom fizycznym lub prawnym, na podstawie przepisów upoważniających do prowadzenia takiej działalności w państwie, w którym ma siedzibę, związana umową o wykonywaniu usług przewozu i doręczania przesyłek z OlzaLogistic.
11. *Przesyłka* – Paczka oznaczona Etykietą, wysłana przez Klienta do Odbiorcy.

12. *Przesyłka niedoręczona* – Przesyłka niedostarczona do Odbiorcy lub przezeń nieodebrana, dostarczona przez Podmiot Doręczający z powrotem do Magazynu lub Placówki Klienta.
13. *Zwrot konsumencki* – Paczka przesłana na adres Magazynu lub Placówki Klienta przez Odbiorcę, przeznaczona do doręczenia z powrotem do Klienta.
14. *Strony* – OlzaLogistic i Klient działający wspólnie.
15. *System* – System wysyłkowy OlzaLogistic, dostępny pod adresem <http://panel.olzalogistic.com>.
16. *Umowa* – czynność prawna pomiędzy Klientem a OlzaLogistic, której przedmiotem jest wykonanie Usług. Umowę zawiera się (pod rygorem nieważności) w formie pisemnej, bądź w formie dokumentowej – poprzez wymianę korespondencji elektronicznej e-mail. W przypadku kolizji norm zawartych w Umowie, z postanowieniami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo mają te pierwsze.
17. *Usługa* – Ogół czynności mających na celu wysłanie Zwrotów do Klienta.
18. *Zwrot* – Przesyłka niedoręczona lub Zwrot konsumencki .

§ 3. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Przedmiotem regulaminu jest świadczenie usług w zakresie przyjmowania i odsyłania Zwrotów do Klientów.
2. Usługa, o której mowa w ust. 1 polega na:
 - 1) w przypadku Przesyłek niedoręczonych:
 - a. przyjmowaniu w Magazynie lub Placówce Klienta Przesyłek niedoręczonych dostarczanych przez Podmioty doręczające lub inne podmioty wykonujące usługi kurierskie lub pocztowe oraz, jeżeli przyjęcie Przesyłki niedoręczonej nastąpi w Magazynie:
 - b. przygotowaniu Zwrotów do doręczenia do Klientów,
 - c. wydawaniu Zwrotów Podmiotom Doręczającym lub innym podmiotom wykonującym usługi kurierskie lub pocztowe w celu ich doręczenia do Klientów;
 - 2) w przypadku Zwrotów konsumenckich:
 - a. przyjmowaniu w Magazynie Zwrotów konsumenckich dostarczanych przez Podmioty doręczające lub inne podmioty wykonujące usługi kurierskie lub pocztowe, w tym w ramach usługi Zwrotów konsumenckich, o której mowa w §5, lub doręczanych bezpośrednio przez Odbiorców,
 - b. przygotowaniu Zwrotów do doręczenia do Klientów,
 - c. wydawaniu Zwrotów Podmiotom Doręczającym lub innym podmiotom wykonującym usługi kurierskie lub pocztowe w celu ich doręczenia do Klientów.

§ 4. ZASADY REALIZACJI USŁUGI

1. OlzaLogistic udostępnia Klientom adresy korespondencyjne w krajach członkowskich Unii Europejskiej, na które Odbiorcy mogą odsyłać Zwroty konsumenckie. Wykaz adresów jest udostępniany każdemu Klientowi w momencie podpisania umowy.
2. Przesyłki niedoręczone są dostarczane na adresy Magazynów lub Placówek Klienta określone w umowach z Podmiotami doręczającymi.

3. Zwroty są wprowadzane do ewidencji przez OlzaLogistic w momencie ich przyjęcia do Magazynu.
4. Ewidencje Zwrotów są udostępniane Klientom w Systemie lub w inny, uzgodniony przez OlzaLogistic z Klientem sposób.
5. Przesyłki nedoręczone są skanowane w Magazynie i są im nadawane statusy:
 - 1) „Zwrócona” (w momencie przyjęcia Przesyłki nedoręczonej w Magazynie) oraz
 - 2) „Wydanie zwrotu” (w momencie wydania Przesyłki nedoręczonej Podmiotowi doręczającemu do dostarczenia do Klienta).
6. Zwroty są odsyłane do Klienta w Paczkach zbiorczych co najmniej 2 razy w miesiącu, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Harmonogram i sposób wysyłki Zwrotów do Klientów mogą zostać uzgodnione przez Strony indywidualnie w formie pisemnej lub w formie korespondencji elektronicznej pod rygorem nieważności.
8. W przypadku Zwrotów, które są uszkodzone, niezapakowane lub zapakowane w nieprawidłowy sposób, OlzaLogistic informuje o takim fakcie Klienta i uzgadnia dalszy sposób postępowania.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Klienta na informację o sytuacjach, opisanych w ust. 8, OlzaLogistic:
 - 1) zapakuje Paczkę ponownie (za dodatkową opłatą określoną w Cenniku) w celu odesłania jej do Klienta lub
 - 2) dokona utylizacji Zwrotu, jeżeli jego stan nie będzie pozwalał na odesłanie go do Klienta.
10. Reklamacje w sprawach związanych z: ubytkiem, uszkodzeniem, zaginięciem lub całkowitym zniszczeniem Zwrotu, a także zwłoki w doręczeniu Zwrotu Klientowi przez OlzaLogistic, należy składać zgodnie z zasadami, które określa Regulamin reklamacji OlzaLogistic, dostępny na stronie <http://olzalogistic.com/>, z zastrzeżeniem ust. 11.
11. Szczególne zasady składania reklamacji w przypadku zaginięcia Zwrotu, który został odesłany przez Odbiorcę do OlzaLogistic określają ust. 12 - 14. W kwestiach nieuregulowanych w poniższych zapisach obowiązuje Regulamin reklamacji OlzaLogistic.
12. Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w ust. 11 jest przedstawienie przez Klienta potwierdzenia nadania Zwrotu przez Odbiorcę.
13. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 12, musi zawierać adres doręczenia oraz nazwę firmy (Klienta), do którego został odesłany Zwrot.
14. Reklamację, o której mowa w ust. 11 Klient może zgłosić nie wcześniej niż w terminie 10 dni roboczych i nie później niż w terminie 20 dni roboczych od upływu planowanego terminu doręczenia Zwrotu do OlzaLogistic.
15. Dochodzenie przed sądem lub uprawnionym do rozstrzygania sporów cywilnoprawnych organem roszczeń w stosunku do OlzaLogistic bez uprzedniego wyczerpania procedury reklamacyjnej określonej w Regulaminie reklamacji lub w tym Regulaminie, uznaje się za przedwczesne.

§ 5. ZASADY REALIZACJI USŁUGI NADAWANIA ZWROTÓW KONSUMENCKICH

1. OlzaLogistic udostępnia Klientom narzędzia do realizowania usługi Zwrotów Konsumentów.

2. Narzędzia, o których mowa w ust. 1 obejmują:

1) narzędzie oparte na kodach, za pomocą których Odbiorcy nadają Zwroty konsumenckie w Kraju Odbiorcy (dalej: Kody zwrotne), funkcjonujące w następujący sposób:

- a. Kody zwrotne są generowane przez OlzaLogistic w serwisie Podmiotów Doręczających, które oferują taką usługę, na podstawie zlecenia Klienta. Każdy Klient otrzymuje unikatowy Kod zwrotny do każdego Zwrotu konsumenckiego.
- b. Kody zwrotne wygenerowane w sposób określony w lit. a udostępniane są Klientom przez OlzaLogistic wraz z instrukcją korzystania z Kodu zwrotnego.
- c. Klient przekazuje Kod zwrotny oraz instrukcję jego użycia Odbiorcy w sposób uniemożliwiający przejęcie Kodu zwrotnego przez osobę trzecią. Klient odpowiada za każdy przypadek przejęcia i niewłaściwego wykorzystania Kodu zwrotnego.
- d. Nadając Przesyłkę w Systemie Klient oświadcza, że spełnił wymagania określone w lit. c.
- e. Odbiorca przekazuje Zwrot konsumencki Podmiotowi Doręczającemu w Kraju Odbiorcy w sposób określony w instrukcji, o której mowa w lit. b i c.
- f. Raport Zwrotów konsumenckich nadanych przez Odbiorców za pomocą usługi Kodów zwrotnych OlzaLogistic udostępnia Klientowi drogą mailową na żądanie Klienta.

2) Narzędzie Zwrotów konsumenckich udostępnione w Systemie, które polega na:

- a. nadaniu przez Klienta w Systemie Zwrotu konsumenckiego w taki sam sposób jak Przesyłki, o następujących parametrach:
 - i. Kraj Nadawcy – Kraj, do którego Przesyłka była doręczona;
 - ii. Kraj Odbiorcy – taki sam jak Kraj Nadawcy;
 - iii. Dostawca – spedycja z oznaczeniem „return”;
 - iv. Rodzaj przesyłki – „Przesyłka bezpośrednia”;
 - v. Imię/nazwa nadawcy – treść „olzalogistic – [nazwa Klienta];
 - vi. Adres nadania – adres Odbiorcy, pod który Przesyłka ma być doręczona;
 - vii. Adres dostawy – adres, który zostanie Klientowi udostępniony przez OlzaLogistic;
- b. wydrukowaniu etykiety przewozowej i dołączeniu jej do Przesyłki;
- c. przekazaniu przez Odbiorcę Przesyłki z naklejoną etykietą przewozową, o której mowa w lit. b, do punktu odbioru Przesyłek w Kraju Odbiorcy, którego adres i nazwę OlzaLogistic udostępnia Klientowi, zaś Klient zobowiązuje się do przekazania Odbiorcy.

3. OlzaLogistic określa, które Podmioty Doręczające oferują narzędzia, o których mowa w ust. 2.

4. Zwroty konsumenckie nadane w sposób określony w ust. 2 są dostarczane do Magazynu transportem własnym OlzaLogistic lub innym transportem, zgodnie z decyzją OlzaLogistic.

§ 6. PRAWA I OBOWIĄZKI ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Klient ma prawo do uzyskania informacji na temat statusu Zwrotu przy wykorzystaniu numeru śledzenia Przesyłki dostępnego w Systemie lub numeru przekazanego przez OlzaLogistic.
2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez OlzaLogistic wszelkich danych osobowych dostarczonych OlzaLogistic w celu realizacji Usługi, w tym danych osobowych Odbiorców. Osoby, których dane zostały podane mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak dane osobowe są konieczne do prawidłowego wykonania Usługi. OlzaLogistic oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych również w celach marketingowych.
3. Klient zobowiązany jest do współpracy z OlzaLogistic w kwestiach związanych z obsługą Zwrotów.
4. Klient jest odpowiedzialny wobec OlzaLogistic za niewłaściwe podanie danych, na podstawie których ma być wykonywana Usługa.
5. Za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta jego obowiązków wynikających z Regulaminu, Klient ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność.
6. Klient zobowiązuje się do wysyłania Przesyłek za pośrednictwem OlzaLogistic.

§ 7. PRAWA I OBOWIĄZKI ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ OLZALOGISTIC

1. OlzaLogistic zobowiązana jest do wysyłania prawidłowo zaadresowanych i zapakowanych Zwrotów.
2. OlzaLogistic zobowiązana jest do poinformowania Klienta o każdym przypadku doręczenia Zwrotów do Magazynu.
3. OlzaLogistic jest zobowiązana, w ramach świadczonych usług, udzielić Klientowi wszelkiej pomocy w kontakcie z Odbiorcą, w przypadku zaistnienia takiej potrzeby.
4. OlzaLogistic ma prawo do wstrzymania wysyłki Zwrotu Klienta oraz świadczenia na rzecz Klienta wszelkich Usług wynikających z Regulaminu, jeżeli Klient taki zalega z zapłatą za Usługi. W przypadku roszczeń o znacznej wartości oraz przeterminowanych (zaleganie z zapłatą min. 30 dni) OlzaLogistic ma prawo zatrzymania na wszelkich Przesyłkach przyjętych na zlecenie Klienta, znajdujących się w posiadaniu OlzaLogistic, w celu zabezpieczenia wszystkich roszczeń przysługujących OlzaLogistic wobec Klienta, bez względu na tytuł.
5. OlzaLogistic przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za nieterminowe regulowanie należności z tytułu świadczenia Usług zgodnie z przepisami w zakresie terminów zapłaty w transakcjach handlowych obowiązującymi w Polsce oraz obciążania Klienta kwotami stanowiącymi koszt windykacji tych należności.
6. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli w czasie od przyjęcia Zwrotu przez OlzaLogistic do momentu jego przekazania Podmiotowi Doręczającemu lub innemu podmiotowi działającemu w zakresie przewozów kurierskich lub pocztowych nastąpi ubytek lub uszkodzenie Zwrotu.
7. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty (całkowitego zniszczenia lub zgubienia) Zwrotu po jego przyjęciu przez OlzaLogistic do wysłania.

8. OlzaLogistic nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Zwrotu powstały w szczególności:
- 1) wskutek działania siły wyższej,
 - 2) w związku z obowiązywaniem stanów nadzwyczajnych, wyjątkowych, epidemii lub innych tożsamych w którymkolwiek lub we wszystkich Krajach Nadawcy lub Odbiorcy,
 - 3) z przyczyn występujących po stronie Klienta,
 - 4) z właściwości rzeczy nadanych do wysłania,
 - 5) w wyniku czynności podjętych przez organy administracji, w tym w szczególności administracji celno-skarbowej, wojsko lub inne służby lub urzędy,
 - 6) z powodu naruszenia przez Klienta lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności wskutek:
 - a) nadania przez Klienta pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy, których OlzaLogistic zgodnie z przepisami lub Regulaminem wysyłki paczek nie przyjmuje do przemieszczania,
 - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Zwrotu narażonego w ten sposób na uszkodzenie lub ubytek zawartych w nim rzeczy,
 - c) niedostateczności lub niedokładności oznakowania Zwrotu,
 - d) niedostateczności lub wadliwości cech lub numerów na Zwrocie,
 - 7) z jakiegokolwiek innej przyczyny wynikłej bez winy OlzaLogistic.
9. OlzaLogistic nie odpowiada za ubytek Zwrotu, który w chwili przyjęcia nie miał żadnych śladów naruszenia opakowania, i który został przekazany Podmiotowi Doręczającemu w identycznym stanie.
10. W przypadku:
- 1) przyjęcia przez OlzaLogistic Zwrotu z naruszonym opakowaniem lub
 - 2) naruszenia opakowania w Magazynie,
- OlzaLogistic jest obowiązana poinformować o tym fakcie Klienta oraz ustalić z nim sposób dalszego postępowania.
11. OlzaLogistic odpowiada wyłącznie za rzeczywiste, udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, to jest z wyłączeniem utraconych przez Klienta lub osobę trzecią korzyści, zysków lub dochodu, chyba że spowodowane one zostały winą umyślną OlzaLogistic.
12. W każdym przypadku odpowiedzialność OlzaLogistic jest ograniczona do wysokości zwykłej wartości Zwrotu, na przyjęcie którego OlzaLogistic wyraziła zgodę, stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu.
13. Wartość Zwrotu musi każdorazowo być udowodniona
14. Jeżeli szkoda jest skutkiem okoliczności, za które OlzaLogistic odpowiada w części, wówczas jej odpowiedzialność jest ograniczona do zakresu, w jakim te okoliczności wpłynęły na powstanie szkody.
15. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek Zwrotu nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w Zwrocie. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT. W przypadku udokumentowania wysokości szkody w walucie innej niż waluta rozliczeń z Klientem, odszkodowanie zostanie obliczone według średniego kursu NBP tej waluty z dnia przyjęcia Zwrotu.

16. W razie uszkodzenia Zwrotu odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości.
17. W razie utraty, ubytku lub uszkodzenia Zwrotu zawinionej przez OlzaLogistic, Klientowi przysługuje zwrot kosztu transportu od Magazynu do Klienta, o ile został on już poniesiony.
18. W każdym przypadku granice odpowiedzialności OlzaLogistic określają granice winy umyślnej oraz rażącego niedbalstwa, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.
19. W przypadku wyboru przez Klienta określonego Podmiotu Doręczającego, odpowiedzialność OlzaLogistic ogranicza się do przypadków, w których Klient poniósł szkodę z winy umyślnej Podmiotu Doręczającego.
20. Wyłącza się odpowiedzialność OlzaLogistic za działania i zaniechania Podmiotu Doręczającego wykraczające poza zakres wskazany w ust. 19 niniejszego paragrafu.

§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aktualne treści Regulaminu i Cenników wraz z ich każdorazowymi zmianami dostępne są w siedzibie OlzaLogistic, a także są publikowane w Internecie na stronie <http://olzalogistic.com>.
2. Spory wynikające z Regulaminu rozpatrywane będą przez polski sąd powszechny, chyba że umowa między Klientem a OlzaLogistic stanowi inaczej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego, chyba że umowa między Klientem a OlzaLogistic stanowi inaczej.
4. O zmianach Regulaminu i Cenników OlzaLogistic poinformuje wszystkich Klientów, w formie elektronicznej, nie później niż 14 dni przed wprowadzeniem ich w życie. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu. Brak sprzeciwu, w formie pisemnej lub elektronicznej, w terminie 10 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu oznacza akceptację Klienta. W przypadku złożenia sprzeciwu Umowa świadczenia usług zawarta z Klientem zostaje rozwiązana z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu.
5. Klient zobowiązuje się do zapoznania z nowym Regulaminem, każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego zmianie.
6. Integralną częścią Regulaminu oraz każdej umowy świadczenia usług olzalogistic.com, s.r.o. jest umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych olzalogistic.com, s.r.o.
7. Regulamin stanowi uzupełnienie (załącznik) do każdej Umowy zawieranej przez OlzaLogistic z Klientem.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 października 2025 roku.

Nr wersji		5/2025
Data obowiązywania	od	14.10.2025
	do	---