

REGULAMIN REKLAMACJI

§1 DEFINICJE

1. *Dzień roboczy* - każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (świąt), przy czym w niniejszym Regulaminie na potrzeby obliczania liczby dni roboczych stosowane będą kalendarze dni ustawowo wolnych od pracy (świąt) obowiązujące w:
 - a. kraju siedziby/zamieszkania Klienta;
 - b. kraju siedziby/zamieszkania Odbiorcy przesyłki;
 - c. w krajach tranzytowych (krajach, przez które przejeżdża paczka w drodze od Klienta do Odbiorcy).
2. *Klient* - osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która zleciła OlzaLogistic wykonanie usługi dostarczenia Przesyłki do Odbiorcy.
3. *Magazyn* - Magazyn OlzaLogistic, do którego Klient może dostarczać Przesyłki. Aktualny wykaz Magazynów dostępny jest na stronie <http://olzalogistic.com/>.
4. *Odbiorca* - osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która została wskazana przez Klienta jako adresat usługi dostarczenia Przesyłki.
5. *Paczka* - rzecz opakowana w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty, zlecona OlzaLogistic przez Klienta do wysłania do Odbiorcy. Dostarczenie paczki może nastąpić:
 - a. za pośrednictwem Magazynu;
 - b. bezpośrednio od Klienta do Odbiorcy.
6. *Pobranie* - usługa dodatkowa polegająca na opłaceniu należności za zakup towaru znajdującego się w Przesyłce przez Odbiorcę, w gotówce lub kartą płatniczą (w zależności od dostępności takiej formy płatności u danego Podmiotu Doręczającego). Kwota pobrania jest kwotą należną dla Klienta.
7. *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.
8. *Przesyłka* - Paczka lub Paczki, oznaczone etykietami przewozowymi, wygenerowanymi za pomocą Systemu OlzaLogistic lub w jakikolwiek inny sposób, gwarantującymi uznanie ich za Paczki przesyłane w ramach umowy OlzaLogistic z danym Podmiotem Doręczającym lub oznaczonymi innymi etykietami przewozowymi, przeznaczone do dostarczenia do Odbiorcy.
9. *Przesyłka pobraniowa* - Przesyłka, której przekazanie Odbiorcy następuje pod warunkiem uiszczenia przez niego kwoty pobrania, określonej przez Nadawcę.
10. *Regulamin usług* - „Regulamin świadczenia usług olzalogistic.com, s.r.o.”, dostępny na stronie <http://olzalogistic.com/>.
11. *System* - System wysyłkowy OlzaLogistic, dostępny pod adresem <http://panel.olzalogistic.com>.
12. *Wielopak* - Przesyłka składająca się z większej niż jedna liczby Paczek do jednego Odbiorcy.

§2 PRZEDMIOT REKLAMACJI

1. Przedmiotem reklamacji objętych Regulaminem są usługi przesyłania towarów świadczone przez olzalogistic.com, s.r.o., Protifaštických bojovníků 1329/19, 73701 Český Těšín [dalej: OlzaLogistic], zarejestrowana w Rejestrze Handlowym (Obchodní rejstřík) prowadzonym przez Sąd Wojewódzki w Ostrawie (Krajský soud v Ostravě) pod numerem C 55992.

§3 ZAKRES REKLAMACJI

1. Reklamacja może dotyczyć:
 - a. ubytku lub uszkodzenia Przesyłki,
 - b. całkowitego zniszczenia Przesyłki,
 - c. zaginięcia Przesyłki,
 - d. zwłoki w przekazaniu Przesyłki Podmiotowi Doręczającemu,
 - e. zwłoki w doręczeniu Przesyłki przez Podmiot Doręczający, z zastrzeżeniem §4 ust. 7.

§4 WYŁĄCZENIA

1. Prawo do reklamacji nie przysługuje, jeżeli OlzaLogistic nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z Regulaminem usług lub przepisami prawa kraju, w którym wystąpiła szkoda, w tym w szczególności jeżeli nie można przypisać OlzaLogistic winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, między innymi, jeżeli:
 - a. przesyłka została źle zaadresowana, w wyniku czego Podmiot doręczający nie jest w stanie dostarczyć przesyłki (błąd w nazwisku, danych adresowych, brak danych kontaktowych do Odbiorcy, zła jakość wydruku Etykiety, rozmazanie kodu kreskowego na Etykiecie itp.);
 - b. adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby;
 - c. zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysłaniu;
 - d. Odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi odebrania przesyłki, odmówi wpłacenia kwoty pobrania itd.);
 - e. zaistnieje siła wyższa, m. in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.), strajki, powódzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.;
 - f. szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki;
 - g. Klient podczas realizacji wysyłek nie stosował się do zapisów Regulaminu usług;
 - h. utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, albo zwłoka w realizacji Usługi nastąpiło w wyniku czynności podjętych przez organy administracji, w tym w szczególności administracji celno-skarbowej, wojsko lub inne służby lub urzędy. Równocześnie OlzaLogistic zobowiązuje się do podjęcia wszelkich działań niezbędnych do uzyskania pełnej informacji od spedycji na temat takiego zdarzenia.
2. Prawo do reklamacji nie przysługuje również w przypadku niewypłacenia przez OlzaLogistic pobrania za Paczkę stanowiącą część Wielopaku, o ile zostanie to spowodowane przez niedostarczenie wszystkich Paczek wchodzących w skład Wielopaku.
3. Prawo do reklamacji nie przysługuje także w przypadku wystania przez Klienta Przesyłek na zdublowanych etykietach. Zdublowane etykiety oznaczają identyczne etykiety umieszczone na co najmniej dwóch różnych Paczkach, które zostały

przekazane do OL do wysyłki. Za Przesyłki na zdublowanych etykietach uznane będą wyłącznie te Przesyłki, w których przypadku:

- a. pierwsza (najwcześniejsza) Paczka uzyskała w Systemie status co najmniej Wystana oraz
 - b. wszystkie Paczki zostały przekazane Podmiotowi Doręczającemu do doręczenia.
4. Zapisy ust. 3 dotyczą wszystkich Paczek wystanych na tych samych zdublowanych etykietach. Liczba Paczek wystanych na tych samych zdublowanych etykietach nie jest ograniczona.
5. Reklamacjami nie są objęte paczki zawierające:
- a. rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest kraj nadania, kraj odbioru lub kraj tranzytowy danej paczki;
 - b. gotówkę, znaki pieniężne, bony towarowe lub inne dokumenty płatnicze, czek, karty płatnicze lub kredytowe, druki akcyzy, papiery wartościowe, metale lub kamienie szlachetne oraz wyroby z nich, wyroby jubilerskie, dzieła sztuki lub wyroby o wartości artystycznej, antyki, jak i inne rzeczy, których wartość wynika z ich wieku, rzadkości lub cech subiektywnych, przedmioty numizmatyczne lub zbiory filatelistyczne, znaki legitymacyjne, w tym bilety, dowody rejestracyjne lub związane z nimi naklejki;
 - c. przedmioty, których użycie może spowodować przywłaszczenie mienia o znacznej wartości (np. klucze do nieruchomości, kluczyki do samochodu itp.);
 - d. przedmioty, których wartości nie da się określić;
 - e. przedmioty noszące wyraźne ślady użytkowania;
 - f. dokumenty przetargowe, oferty handlowe, dokumenty księgowo, dokumentację medyczną, ubezpieczeniową oraz wszelkie dokumenty zawierające dane wrażliwe, dane osobowe itp.;
 - g. telekomunikacyjne karty typu prepaid oraz aktywacyjne lub inne o podobnych funkcjach;
 - h. rzeczy przewożone na podstawie dokumentu odprawy celnej czasowej bądź na podstawie karnetu ATA;
 - i. przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy;
 - j. rzeczy przewożone pod plombą celną;
 - k. żywe zwierzęta lub rośliny;
 - l. towary wymagające temperatury kontrolowanej;
 - m. rzeczy łatwo psujące się lub środki spożywcze;
 - n. produkty lecznicze w rozumieniu przepisów o lekach, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowo-badawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa;
 - o. rzeczy wymagające specjalistycznych badań fitosanitarnych;
 - p. farby, lakiery, kleje i inne płyny oraz produkty półpłynne, które mogą ulec uszkodzeniu i poprzez to zniszczyć lub uszkodzić inne Paczki lub urządzenia OlzaLogistic;
 - q. materiały łatwopalne lub wybuchowe, substancje żrące oraz inne towary wymienione w Konwencji ADR;
 - r. broń lub amunicję;
 - s. wyroby tytoniowe i alkohol, w tym susz tytoniowy lub alkohol skażony;
 - t. zwłoki i szczątki zwłok ludzkich lub zwierzęcych;

- u. organy ludzkie lub zwierzęce, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego lub zwierzęcego;
 - v. instrumenty muzyczne i inne przedmioty zawierające delikatne elementy;
 - w. rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne Paczki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.;
 - x. towary wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziomo, szkło, ceramika, telewizory, części nadwozia samochodowego, inne towary delikatne), w tym monitory;
 - y. produkty pochodzenia zwierzęcego, o których mowa w Rozporządzeniu Komisji (WE) nr 206/2009 z 5 marca 2009 r.;
 - z. towary, których przewóz drogą lotniczą jest zakazany w którymkolwiek z krajów członkowskich Unii Europejskiej;
 - aa. rzeczy lub paczki, których wysyłanie jest zakazane na podstawie jakichkolwiek obowiązujących sankcji prawnych, na przykład z powodu ich zawartości, ze względu na odbiorcę lub państwo, do którego lub z którego mają zostać wysłane. Sankcje prawne oznaczają wszelkie przepisy, regulacje, nakazy lub zakazy nakładające jakiegokolwiek sankcje (w tym ograniczenia w handlu lub sankcje ekonomiczne) na państwa, osoby fizyczne, osoby prawne lub jakiegokolwiek inne jednostki organizacyjne, w tym, przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską lub państwa członkowskie Unii Europejskiej.
6. Reklamacjami nie są objęte również przesyłki:
- a. które mają na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
 - b. w odniesieniu do których istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym.
7. W przypadku zwłoki w doręczeniu Przesyłki przez Podmiot Doręczający, odpowiedzialność OlzaLogistic jest ograniczona wyłącznie do kosztów doręczenia Przesyłki.

§5 ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Podmiotem uprawnionym do zgłoszenia reklamacji jest wyłącznie Klient.
2. Reklamacje należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres reklamacje@olzalogistic.com.
3. OlzaLogistic może wezwać Klienta do dostarczenia dodatkowych dokumentów, uzupełnienia informacji, przesłania innych materiałów, przy czym:
 - a. w przypadku reklamacji paczki uszkodzonej wymagane jest przesłanie:
 - i. protokołu szkody (z zastrzeżeniem ust. 7-10),
 - ii. dokumentacji fotograficznej, w tym:
 - zdjęcie całej paczki wraz z widoczną etykietą,
 - zdjęcie uszkodzeń zewnętrznych,
 - zdjęcie uszkodzonego towaru,
 - zdjęcie towaru umieszczonego w paczce wraz z materiałami wypełniającymi),
 - iii. faktury wystawionej na odbiorcę paczki,
 - iv. faktury na koszty zakupowe lub, w przypadku niemożności jej uzyskania, oświadczenia o kosztach zakupu lub produkcji wg przesłanego wzoru (bez marży oraz bez podatku VAT). W przypadku nie udostępnienia faktury zakupowej przyjmuje się, że marża wynosi nie mniej niż 20 % ceny sprzedażowej netto.

- b. w przypadku reklamacji paczki zaginionej wymagane jest przestanie:
 - i. faktury wystawionej na Odbiorcę,
 - ii. faktury na koszty zakupowe lub, w przypadku niemożności jej uzyskania, oświadczenia o kosztach zakupu lub produkcji wg przesłanego wzoru (bez marży oraz bez podatku VAT). W przypadku nie udostępnienia faktury zakupowej przyjmuje się, że marża wynosi nie mniej niż 20 % ceny sprzedaży netto,
 - iii. oświadczenia Odbiorcy o nieotrzymaniu paczki, przy czym OlzaLogistic udostępni Klientowi wzór oświadczenia, a następnie Klient prześle skan lub zdjęcie oświadczenia opisanego własnoręcznie przez Odbiorcę (podpis musi być zgodny z podpisem na dokumencie tożsamości).
4. Brak dostarczenia wymaganych materiałów, dokumentów, uzupełnień, o których mowa w ust. 3, w terminie określonym przez OlzaLogistic, może spowodować negatywne rozpatrzenie reklamacji.
5. Reklamacje mogą być zgłaszane:
 - a. nie wcześniej niż w dniu odbioru Przesyłki przez Odbiorcę i nie później niż do 3 dni roboczych od tego dnia w przypadku paczek uszkodzonych, z ubytkami lub zniszczonych lub
 - b. nie wcześniej niż w terminie 10 dni roboczych od upływu planowanego terminu doręczenia Przesyłki i nie później niż w terminie 20 dni roboczych od dnia dostarczenia Przesyłki do Magazynu w przypadku paczek zaginionych.
6. Na uzasadniony wniosek Klienta, OlzaLogistic może wydłużyć termin zgłaszania reklamacji w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym za formę pisemną uważa się również wiadomość email.
7. Odbiorca jest zobowiązany do zgłoszenia pracownikowi Podmiotu doręczającego (kurierowi) fakt uszkodzenia, ubytku lub zniszczenia Paczki oraz zażądania od kuriera spisania protokołu potwierdzającego, zgodnego z przepisami wewnętrznymi tego Podmiotu doręczającego dotyczącymi procedur obowiązujących przy składaniu reklamacji [dalej: Protokół], o ile dany Podmiot doręczający wymaga spisania takiego Protokołu.
8. Niedopełnienie obowiązku wynikającego z ust. 7 może spowodować odrzucenie reklamacji przez OlzaLogistic.
9. Brak Protokołu, o ile będzie wynikał z odmowy jego spisania przez kuriera, nie może stanowić podstawy do odrzucenia reklamacji.
10. Klient jest zobowiązany do poinformowania swoich Odbiorców o konieczności żądania od pracownika Podmiotu doręczającego umożliwienia spisania Protokołu, w przypadku uszkodzenia, ubytku lub zniszczenia Paczki. O każdej sytuacji nieuzasadnionej odmowy spisania Protokołu przez pracownika Podmiotu doręczającego Klient powinien niezwłocznie poinformować OlzaLogistic poprzez wysłanie maila na adres reklamacje@olzalogistic.com.

§6 ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1. OlzaLogistic wstępnie rozpatruje reklamację w terminie 10 dni roboczych od otrzymania Formularza reklamacyjnego.
2. W ramach wstępnego rozpatrzenia reklamacji OlzaLogistic ustala, na jakim etapie wykonania usługi doszło do uchybienia, a następnie:
 - a. rozpatruje i kończy postępowanie reklamacyjne uznając winę OlzaLogistic;
 - b. rozpatruje i kończy postępowanie reklamacyjne odmawiając uznania winy OlzaLogistic;
 - c. przekazuje reklamację do rozpatrzenia przez odpowiedni Podmiot Doręczający.
3. W przypadku zakończenia postępowania reklamacyjnego na etapie wstępnym (sytuacja określona w ust. 2 lit. a lub b) OlzaLogistic niezwłocznie informuje Klienta o rozpatrzeniu reklamacji wraz z uzasadnieniem i, w przypadku uznania reklamacji, sposobem załatwienia reklamacji (w tym w szczególności – kwotą proponowanego odszkodowania).
4. Reklamacje przekazane Podmiotom Doręczającym są rozpatrywane w terminach i na zasadach określonych w regulaminach tych Podmiotów Doręczających. OlzaLogistic zamieszcza odsyłacze do regulaminów Podmiotów Doręczających na stronie <http://olzalogistic.com/docs>.
5. Terminy, określone w ust. 1 i 4 mogą ulec zmianie (wydłużeniu) w przypadku trudnych i skomplikowanych postępowań, w przypadku postępowań dotyczących towarów o wysokiej wartości i w innych, nieprzewidzianych sytuacjach. O każdym wydłużeniu terminu OlzaLogistic będzie informować Klienta. Wydłużenie terminu wymaga każdorazowo uzasadnienia.
6. OlzaLogistic, na podstawie decyzji Podmiotów Doręczających o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji, rozpatruje reklamację, przy czym uznanie reklamacji przez Podmiot Doręczający oznacza automatycznie uznanie reklamacji przez OlzaLogistic. Rozpatrzenie reklamacji oznacza zakończenie procedury reklamacyjnej.

§7 WYSOKOŚĆ ROSZCZENIA REKLAMACYJNEGO

1. Maksymalna wysokość roszczenia reklamacyjnego nie może być wyższa niż:
 - a. faktycznie poniesione koszty (wartość Przesyłki bez marży Klienta oraz podatku VAT) lub
 - b. zadeklarowana wartość Przesyłki (nie wyższa niż wysokość sumy ubezpieczenia Przesyłki).
2. Faktycznie poniesione koszty i zadeklarowaną wartość Przesyłki wskazuje Klient w formularzu reklamacyjnym.
3. OlzaLogistic ustala maksymalną wysokość roszczenia reklamacyjnego na podstawie informacji uzyskanych od Klienta.
4. OlzaLogistic zastrzega sobie prawo do ustalenia, w indywidualnych przypadkach, innej maksymalnej wysokości roszczenia reklamacyjnego.
5. Każdorazowo odpowiedzialność OlzaLogistic podlega ograniczeniu na zasadach określonych w Regulaminie usług.

§8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin stanowi uzupełnienie (załącznik) do każdej umowy świadczenia usług zawieranej przez OlzaLogistic i jest w aktualnym brzmieniu dostępny wyłącznie na stronie internetowej <http://olzalogistic.com/>. Na żądanie Klienta, OlzaLogistic przesyła Regulamin w wersji papierowej lub elektronicznej na wskazany przez niego adres.

2. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie, a związanych z postępowaniami reklamacyjnymi, stosuje się przepisy regulaminów odpowiednich Podmiotów Doręczających lub przepisy powszechnego prawa polskiego.
3. Wszelkie spory wynikające z Regulaminu będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18 kwietnia 2024 roku.

Nr wersji		3/2024
Data obowiązywania	od	18.04.2024
	do	---