

REGULAMIN SERWISU SENDO.PL

§1. Definicje

1. Usługodawca - STREFAPC, z siedzibą w Białymstoku, kod pocztowy 15-703, przy ulicy Zwycięstwa 25A lok. 6, NIP:5421059594, REGON: 050823406
2. Dni robocze – dni, nie obejmujące sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
3. Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wysyłająca przesyłkę do Odbiorcy;
4. Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna wskazana przez Nadawcę jako odbiorca przesyłki;
5. Zleceniodawca – podmiot, który zleca Usługodawcy wykonanie usługi przewozowej, Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia;
6. Konsument – osoba fizyczna, zawierająca umowę przewozu niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. Przewóz przesyłek – świadczone przez Usługodawcę usługi, nie mające charakteru powszechnego i nie stanowiące usługi pocztowej, polegające na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu przesyłek w przewidywanym lub gwarantowanym terminie zgodnie z przepisami Ustawy z 15.11.1984 r. prawo przewozowe (tekst jednolity) Dz.U. nr 50, poz.601 z 2000 r. ze zm.;
8. Przesyłka – paczki, pakunki, pojemniki lub worki przyjmowane, przewożone i doręczane w ramach jednego listu przewozowego;
9. Kurier – osoba fizyczna, wykonująca czynności, mające na celu wykonanie umowy przewozu przesyłki, tj. przyjmowanie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki;
10. List przewozowy - dokument stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu;
11. Waga - całkowita waga przesyłki wraz z opakowaniem wyrażana w kilogramach,dekagramach lub gramach;
12. Strona internetowa serwisu / Serwis – platforma internetowa, umożliwiająca zamówienie usług kurierskich i zarządzanie przesyłkami, której adres to: sendo.pl;
13. Zamówienie – składane przez Zleceniodawcę zlecenie wykonania usługi przewozu rzeczy;
14. Usługa – udostępnienie przez Zleceniodawcę usług kurierskich i przewozowych świadczonych przez Przewoźnika;
15. Przewoźnik – firma kurierska współpracująca z usługodawcą. Odpowiada za należyte wykonanie usługi transportowej;

16. Przesyłka/Przesyłka kurierska – przesyłka wysłana do Odbiorcy po wypełnieniu danych przez formularz zamówień w Serwisie ;
17. Paczkomat – urządzenie, elektroniczna szafa depozytowa, umożliwiająca osobie upoważnionej nadawanie lub/i odbiór znajdujących się w nim Przesyłki paczkomatowej. Aktualny wykaz paczkomatów zamieszczony jest na stronie: www.paczkomaty.pl;
18. Konto PrePaid – konto zasilone przez Użytkownika kwotą wyrażoną w PLN w celu późniejszego jej wykorzystania do płatności za usługi oferowane przez Serwis;
19. Konto PostPaid – konto firmowe, którego Użytkownik dokonuje płatności na podstawie faktury VAT wystawianej na koniec każdego miesiąca. Faktura jest wystawiana za zrealizowane usługi;
20. Pobranie/COD – przesyłka kurierska, której warunkiem odbioru przez adresata jest wręczenie kurierowi kwoty wyrażonej w PLN umieszczonej na liście przewozowym przez nadawcę przesyłki;
21. Etykieta – dokument dołączany do każdej Przesyłki. W przypadkach Usługi kurierskiej wykonywanej za pomocą Kuriera DHL, Kuriera UPS lub 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.

§2. Przewoźnicy dostępni w serwisie usługodawcy.

- **DPD Polska Sp. z o. o.** (Dynamic Parcel Distribution) z siedzibą w Warszawie, 02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS:0000028368, NIP: 526-020-41-10, REGON:012026421, kapitał zakładowy 228.604.000 zł (zwane dalej: DPD);
- **UPS Polska Sp. z o. o.** (United Parcel Service) z siedzibą w Warszawie, 01-222 Warszawa, ul. Prądzyńskiego 1/3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS:0000036680, NIP: 522-10-04-200, REGON:0771280, kapitał zakładowy 5.027.000 zł, (zwane dalej: UPS);
- **GEIS PARCEL PL Sp. z o. o.** z siedzibą w Kielcach, 25-528 Kielce, ul. Zagnańska 61, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego

przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS:0000326471, NIP: 959-18-56-995, REGON:260287537, kapitał zakładowy 1.100.000 zł (zwane dalej: GEIS);

- **Geis PL Sp. z o. o.** z siedzibą w Sosnowcu –Pieńkach, 95-010 Stryków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000053574, NIP: 526-102-51-83, REGON: 010972267, kapitał zakładowy 7.764.000,00 zł (zwane dalej: GEIS PL);
- **FedEx Express Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, 00-526 Warszawa, ul. Krucza 16/22, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000037973, numer NIP:526-10-05-306, numer REGON:010612250, kapitał zakładowy 1.000.000 zł, (zwana dalej: FedEx);
- **Poczta Polska S. A.** z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000334972, NIP:525-000-73-13, REGON:010684960, kapitał zakładowy 774.100.000 zł (zwana dalej: Poczta Polska);
- **InPost Paczkomaty Sp. z o. o.** z siedzibą w Krakowie, 30-624 Kraków, ul. Malborska 130, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez w Sąd Rejonowy dla Krakowa -Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000255841, NIP: 679-31-08-059, REGON:120246484, kapitał zakładowy 11.550.000 zł (zwana dalej: InPost);
- **TNT WORLDWIDE (Poland) Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Annopol 19, 03-236 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000357766, NIP:634-27-50-606, REGON:241612498 kapitał zakładowy 164.990.000,00 zł (zwana dalej: TNT);
- **DHL Express (Poland) Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (02-823), przy ul. Osmańskiej 2 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000047237,

NIP:5270022391,REGON:012005407, kapitał zakładowy 21.892.500 zł (zwana dalej: DHL);

- **Arvato Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000007209, NIP: 5270203276,REGON:011073542, kapitał zakładowy 35.000.000 zł (zwana dalej: Arvato);
- **Hyperhub Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Modlińska 6 lok. 208, 03-216 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000335239, NIP:8393102663, REGON:220827901, kapitał zakładowy 30.000 zł(zwana dalej: Hyperhub);
- **InPost S.A.** z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia,Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000536554, NIP: 6793087624, REGON: 122726260 (zwana dalej: InPost Kurier);
- **EFEMES Sp. z o.o.** z siedzibą w Radzyminie ul. Jana Pawła II 24, 05-250 Radzymin, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000487198, NIP: 1251623667, REGON: 146990819, kapitał zakładowy 5.000 zł(zwana dalej: EFEMES);
- **General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.**, z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki 62-052, przy ul. Tęczowej 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań -Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000005009,NIP:7851561831,REGON: 631058749o kapitale zakładowym w wysokości 16.311.638 zł (zwana dalej GLS).

Regulamin Przewoźnika -właściwy dla poszczególnych Operatorów logistycznych
regulamin dostępny pod adresem:

- [Regulamin DPD](#)
- [Regulamin FedEx](#)
- [Regulamin GLS](#)
- [Regulamin K-EX](#)
- [Regulamin UPS](#)
- [Regulamin InPost](#)

§3. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne zasady, warunki oraz sposób świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy, za pośrednictwem serwisu;
2. Serwis świadczy usługę, polegającą na umożliwieniu złożenia zamówienia Usługi Kurierskiej. Jednocześnie serwis nie jest firmą kurierską i nie wykonuje Usługi Kurierskiej. Jest ona wykonywana wyłącznie przez Przewoźnika, przy pomocy której umożliwiające zostanie złożenie zamówienia;
3. Regulamin obowiązuje od momentu jego zaakceptowania w formularzu logowania, formularzu rejestracji nowego konta, bądź w formularzu zlecenia realizacji usługi kurierskiej;
4. Z serwisu Sendo.pl mogą korzystać osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale mogące we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania;
5. Zarejestrowany klient jest zobowiązany do nieujawniania osobom trzecim danych, umożliwiających dostęp do swojego konta. Usługi, które zlecone zostaną za pośrednictwem konta Klienta, traktowane będą, jako zamówione przez Klienta.

§4. Oświadczenia i zobowiązania Zleceniodawcy.

1. Zleceniodawca oświadcza, że dane przekazane Usługodawcy za pośrednictwem Serwisu są prawdziwe i zgodne z rzeczywistością;
2. Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty Usługodawcy wynagrodzenia wynikającego z Cennika;
3. Zleceniodawca oświadcza, iż wydrukuje i przekaże Kurierowi podczas odbioru Przesyłki Etykietę i/lub List przewozowy;

4. Zleceniodawca ma obowiązek dopilnować, aby Przesyłka została właściwie zapakowana i zabezpieczona, tak aby możliwe było jej dostarczenie w stanie nieuszkodzonym;
5. Zleceniodawca zobowiązuje się dołożyć starań, aby przesyłka została odebrana w docelowym miejscu. Dowodem dokonania odbioru jest List przewozowy lub Etykieta, które muszą zostać zachowane w celu ewentualnej reklamacji;
6. Zleceniodawca zobowiązuje się poinformować Odbiorcę, iż w przypadku widocznego ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki, konieczne jest sporządzenie przez Odbiorcę protokołu szkody, w obecności przedstawiciela Przewoźnika i podpisanie go przez przedstawiciela Przewoźnika doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę;
7. Przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych, wskazanych w paragrafie 13 niniejszego Regulaminu.

§5. Zawarcie umowy, rejestracja i korzystanie z Serwisu

1. Korzystanie z usług, które świadczone są przez Usługodawcę odbywa się za pośrednictwem Serwisu sendo.pl, po wcześniejszym założeniu konta;
2. Warunkiem wymaganym do rejestracji jest posiadanie aktywnego adresu e-mail. Niezbędny jest do potwierdzenia rejestracji, a także weryfikacji konta i rozliczeń (faktury VAT, faktury proforma, wezwania do zapłaty, dociążenia, noty obciążeniowe, korekty faktur VAT). Jest powiązany z kontem i stanowi formę identyfikacji;
3. Zleceniodawca wyraża zgodę na wykorzystanie pozostawionych danych przez Usługodawcę, do celów prawidłowego wykonywania zleconych usług. Jednocześnie oświadcza, iż podane dane są prawdziwe;
4. Za szkody, mogące wyniknąć z błędnego wprowadzenia danych do Serwisu (danych adresowych adresata lub nadawcy, cech przesyłki) odpowiada zleceniodawca. Przewoźnik może odmówić przyjęcia i realizacji Zlecenia, w przypadku nieprawidłowych danych o cechach przesyłki;
5. Termin, warunki realizacji Zlecenia w ramach Serwisu, dla wybranego Przewoźnika określone są Regulaminem Przewoźnika.

§6. Realizacja i rozliczenie przesyłek COD

1. Środki za przesyłki COD zwracane są w terminie 7 dni roboczych licząc od pierwszego dnia roboczego od daty rozładunku;

2. Za termin zwrotu środków z tytułu przesyłki pobraniowej uznaje się datę obciążenia konta usługodawcy;
3. Wszelkie nieprawidłowości należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres: info@sendo.pl;
4. Termin zwrotu pobrania może ulec wydłużeniu do 60 dni w przypadku przesyłek:
 - a) rejestrowanych poza Serwisem;
 - b) zwrotnych;
 - c) przeadresowanych;
 - d) których wartość pobrania została zmieniona poza Serwisem.

§7. Realizacja zamówień (przesyłek kurierskich) oraz ich anulowanie.

1. Użytkownik może złożyć Zamówienie za pośrednictwem Serwisu, 7 dni w tygodniu, całodobowo;
2. Zamówienie złożone w sobotę, niedzielę oraz święta, przyjmowane będzie do realizacji, w następnym po wolnym, dniu roboczym;
3. Użytkownik ma możliwość anulowania Zamówienia, o ile nie została podjęta próba wykonania Usługi Kurierskiej;
4. Zwrot środków za anulowanie przesyłek zleconych Przewoźnikom następuje do 21 dni roboczych, o ile Przewoźnik potwierdzi przyjęcie unieważnienia zlecenia;
5. Klient ma prawo do szybszego zwrotu kosztów za anulowanie przesyłek, kontaktując się z Usługodawcą, pod adresem: info@sendo.pl lub poprzez zgłoszenie tego faktu w panelu klienta.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta opłatą za pusty podjazd przewoźnika.

§7. Składanie zamówienia.

- **Proces** składania zamówienia rozpoczyna wybranie kierunku, w którym ma zostać wysłana przesyłka a także od podania wymiarów oraz wagi wysyłanej przesyłki;
- Można wysłać więcej niż jedną paczkę za jednym zamówieniem. Wystarczy w tym celu wybrać opcję dodaj nową paczkę;
- Po wpisaniu wymiarów oraz wagi i ilości paczek zleceniodawca zostanie przeniesiony do okna z danymi adresowymi oraz wyboru przewoźnika. Zleceniodawca zobowiązany jest do upewnienia się, że dane adresowe są

poprawne. [Sendo.pl](https://sendo.pl) oraz przewoźnik nie odpowiada za błędne dane adresowe podane przez zleceniodawcę;

- Potwierdzenie zamówienia oraz dane pozwalające na zalogowanie się do konta w serwisie [Sendo.pl](https://sendo.pl) zostaną przesłane na podany w zamówieniu adres e-mail. Część danych zleceniodawcy zostanie przechowana do przyszłych zamówień. Zleceniodawca może w dowolnym momencie edytować swoje dane logując się do swojego konta;
- Zleceniodawca wybiera dzień odbioru paczki oraz, w przypadku niektórych Przewoźników, preferowany termin jej doręczenia. (Część Przewoźników nie gwarantuje dokładnych godzin odbioru lub dostawy paczek, a jedynie pozwala na określenie przedziału czasowego, w którym można spodziewać się kuriera. Przewoźnicy nie gwarantują odbioru paczki w wybranym terminie, natomiast ponad 95% przesyłek jest odbieranych i doręczanych w wyznaczonym terminie);
- Zleceniodawca musi pamiętać, aby dokładnie opisać zawartość paczki oraz upewnić się, że zawarte w niej przedmioty są zgodne z regulaminem danego Przewoźnika. (Traktowanie paczki niezgodnej z warunkami przewozu jest opisane w regulaminie wybranego Przewoźnika. [Sendo.pl](https://sendo.pl) nie ponosi odpowiedzialności prawnej za złamanie zasad Przewoźnika przez Nadawcę. Wysyłając przedmioty niezgodne z zasadami danego Przewoźnika, Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność karnoprawną oraz finansową - w tym za jakiegokolwiek dopłaty, jakimi zostanie obciążony serwis sendo.pl);
- Przed wysłaniem przesyłki Zleceniodawca zobowiązany jest zapoznać się i zgodzić się z regulaminem [Sendo.pl](https://sendo.pl) oraz regulaminem Przewoźnika;
- Po dokonaniu płatności na adres e-mail zostanie wysłane potwierdzenie zapłaty oraz złożenia zamówienia;
- Po tym, jak kurier odbierze przesyłkę zostanie jej nadany numer pozwalający na śledzenie jej położenia. Zostanie on wysłany na wskazany adres e-mail.

§8. Warunki płatności i rozliczenia

1. Każdorazowe złożenie zamówienia, oznacza akceptację obowiązującego cennika i regulaminu;
2. Rejestracja i prowadzenie Konta Użytkownika w Serwisie nie wiąże się z dodatkowymi kosztami;

3. Poprzez Serwis użytkownik składa zlecenie wykonania usługi i jest zobowiązany rozliczyć się zgodnie z cennikiem przypisanym do Konta Użytkownika;
4. Użytkownik może wybrać następujące formy płatności za usługi:
 - a) tradycyjny przelew bankowy na rachunek bankowy operatora;
 - b) przekaz pocztowy na rachunek bankowy operatora;
 - c) ze środków zgromadzonych na Koncie PrePaid;
 - d) Płatności BLIK, karta płatnicza, przelew elektroniczny poprzez **Przelewy24** obsługiwane przez **PayPro Spółka Akcyjna** z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, wpisana 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, numer NIP 7792369887.
5. Płatności dokonywane są w polskiej walucie;
6. W momencie zapłaty przy pomocy kanału, umożliwiającego płacenie w innej walucie, wpłata zostaje przewalutowana zgodnie z kursem operatora kanału;
7. W przypadku złożenia przez Zleceniodawcę Zlecenia, które obejmuje tzw. przesyłkę paletową lub drobnicową, nie będącą paczką kurierską Zlecenie obejmuje:
 - a) przyjęcie przesyłki od Zleceniodawcy bezpośrednio przy pojeździe transportowym, przewóz oraz wydanie przesyłki Odbiorcy bezpośrednio przy pojeździe transportowym;
 - b) Obowiązkiem nadawcy jest umieszczenie i zapakowanie przesyłki na palecie(Przewoźnik nie dostarcza palety);
8. W przypadku braku możliwości wykonania usługi nastąpi zwrot zapłaconej opłaty dodatkowej w ramach kolejnej faktury, pomniejszonej o daną kwotę;
9. Nierozliczone przesyłki mogą być rozliczone każdym kolejnym okresie rozliczeniowym. Jednocześnie Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozliczenia przesyłek w każdym kolejnym okresie rozliczeniowym;
10. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na podany w serwisie adres e-mail. Faktura za wykonanie usługi dostarczana zostanie Zleceniodawcy na adres e-mail, wskazany przy rejestracji. Zmiana adresu e-mail zleceniodawcy w trakcie obowiązywania umowy, powodując niedostarczenie faktury za dany okres, nie zwalnia go od zapłaty za fakturę zdanego okresu rozliczeniowego;
11. Wycena przesyłek nieuwzględnionych w regulaminie odbywa się indywidualnie bez względu na ceny dostępne w Serwisie;

12. Usługodawca zastrzega sobie prawo do korekty ceny przesyłki nieuwzględnionej w regulaminie w dowolnym cyklu rozliczeniowym;
13. Usługodawca zastrzega sobie prawo do korekty ceny przesyłki zgodnie z czynnikami nie zgłaszanymi przez Usługobiorcę. m. in. zaniżone wymiary, błędna deklaracja jako przesyłka standardowa, przekierowanie przesyłki, zmiana kwoty pobrania/ubezpieczenia;
14. Wysyłając paczki do różnych Odbiorców Nadawca jest w pełni odpowiedzialny za werbalne przekazanie kurierowi informacji pozwalających na przyklejenie poprawnych listów przewozowych do odpowiednich paczek. W przeciwnym wypadku, jeśli przesyłki zostaną błędnie doręczone, Przewoźnik oraz [Sendo.pl](https://sendo.pl) nie biorą odpowiedzialności za ich ponowne nadanie;
15. W przypadku, gdy waga lub wymiary paczki okażą się niezgodne z informacjami podanymi w momencie składania zamówienia lub Zleceniodawca błędnie poinformuje Przewoźnika o rodzaju wybranej usługi, [Sendo.pl](https://sendo.pl) zastrzega sobie prawo do zażądania dopłaty, a Zleceniodawca zobowiązuje się do uregulowania dopłaty w ciągu 14 dni od otrzymania faktury;
16. W przypadku rezygnacji Zleceniodawcy z usługi transportu paczek (z przyczyn niezależnych od Przewoźnika oraz sendo.pl), Klientowi należy się zwrot kosztów za usługę;
17. Zwrot kosztów dla Klientów dokonywany jest w ciągu 14 dni roboczych od daty przyjęcia przez sendo.pl zgłoszenia o zwrot. Jeżeli płatność realizowana była za pośrednictwem serwisu przelewy24.pl, czas rzeczywistego otrzymania środków na koncie może wydłużyć się od 3 do 30 dni w zależności od operatora karty płatniczej. W przypadku zwrotu płatności za usługę kurierską UPS zwrot następuje na początku następnego miesiąca kalendarzowego.

§9. Konto PrePaid

1. Klient może działać na zasadzie przedpłaty. Wpłaca określoną kwotę na swoje konto w Serwisie, realizując formularz wpłaty w panelu klienta. Po zaksięgowaniu wpłaty, Użytkownik może w pełni wykorzystać wpłaconą kwotę na Usługi w Serwisie;
2. Korzystać z PrePaid mogą użytkownicy, posiadający konto w Serwisie;
3. Użytkownik może doładować konto dowolną kwotą, jednak nie niższą, niż 10 zł;
4. Doładowanie salda odbywa się przy pomocy formularza doładowania, w panelu klienta. Po zaksięgowaniu wpłaty przez Usługodawcę, saldo zostanie powiększone o doładowaną kwotę;

5. Użytkownik może w każdym momencie wykorzystać pieniądze na saldzie, bez obawy o stratę ich ważności;
6. Każde wykorzystanie pieniędzy z Konta Prepaid w celu opłacenia zamówionej usługi, spowoduje natychmiastowe przystąpienie Operatora do realizacji danej usługi.;
7. Wpłacone i niewykorzystane środki mogą zostać w każdej chwili zwrócone. W tym celu Użytkownik powinien wysłować wiadomość e-mail na adres: info@sendo.pl, w której należy zawrzeć:
 - Kwotę, o której zwrot wnosi Użytkownik;
 - Potwierdzenie przelewu za wpłaconą kwotę;
 - Dane oraz numer konta, na który ma zostać wykonany przelew zwrotny, Zwrot środków nastąpi w przeciągu 14 dni roboczych;
8. Doładowanie salda można wykonać na dwa sposoby:
 - Przelewem szybkim, realizowanym przez Przelewy 24, pieniądze powinny od razu zostać zaksięgowane;
 - Przelewem bankowym, księgowanie zależy od banku i może nastąpić następnego dnia roboczego;

§10. Zobowiązania Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca jest w pełni odpowiedzialny za odpowiednie zabezpieczenie zawartości paczek. Informacje o sposobach pakowania można znaleźć na stronach internetowych wybranych Przewoźników;
2. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za właściwe zaadresowanie przesyłki;
3. Po stronie Nadawcy jest weryfikacja i akceptacja Regulaminu przewozu wybranej firmy kurierskiej, w szczególności w odniesieniu do przewozu rzeczy niedozwolonych;
4. Jeżeli przesyłka ulegnie uszkodzeniu, odbiorca musi sporządzić w obecności kuriera protokół szkody - stanowi on podstawę do późniejszych reklamacji;
5. Zleceniodawca jest zobowiązany do opłacenia przesyłki według cennika, usługa jest realizowana po otrzymaniu płatności na konto [Sendo.pl](https://sendo.pl);

6. Nadana paczka musi być zgodna z danymi podanymi w zamówieniu. Szczególnie dotyczy to wymiarów, wagi oraz zawartości. W przypadku nałożenia przez firmę kurierską dodatkowych opłat na [Sendo.pl](https://sendo.pl) z tytułu nadwagi paczki, opłata ta zostaje przeniesiona na Nadawcę.

§11. Ubezpieczenie przesyłek

1. Zleceniodawca jest w pełni odpowiedzialny za odpowiednie zabezpieczenie zawartości paczek - w tym pod żadnym pozorem nie wolno łączyć ze sobą kilku paczek oraz należy zapakować je w taki sposób, aby ich otwarcie było niemożliwe bez pozostawienia widocznych śladów. W przypadku nieadekwatnego zabezpieczenia przesyłki i jej zawartości do transportu drogowego, Przewoźnik ma prawo zrzec się odpowiedzialności za powstałe uszkodzenia;
2. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za dokładne i rzetelne opisanie zawartości przesyłki, oraz za upewnienie się czy przesyłane dobra są zgodne z regulaminem danego Przewoźnika;
3. Nie wszystkie przedmioty podlegają ubezpieczeniu – szczegóły znajdziesz w regulaminach każdego z Przewoźników;
4. Każdy z Przewoźników oferuje osobne warunki ubezpieczenia przesyłek – zapoznaj się z regulaminem każdego z nich przed nadaniem paczki;
5. Za wszelkie kwestie związane z roszczeniami odszkodowawczymi odpowiedzialny jest Przewoźnik. [Sendo.pl](https://sendo.pl) nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenia czy zagubienie przesyłki;
6. Przedmioty szklane lub zawierające elementy szklane wysyłane są na odpowiedzialność nadawcy, kurierzy mogą odmówić poniesienia odpowiedzialności za tego typu zawartość, jeśli nie została ona adekwatnie zabezpieczona do transportu. Prosimy pamiętać, że każda paczka trafia do automatycznej sortowni i jest kilkakrotnie przeładowywana
7. Zleceniodawca jest zobowiązany zapoznać się i zastosować się do zasad bezpiecznego pakowania przesyłek przed nadaniem ich do transportu:
 - **Paczka** – skorzystaj z **solidnego kartonu**, który ma odpowiednią grubość i wytrzymałość. Nie używaj opakowań wtórnych - są one osłabione i mogą ulec uszkodzeniu w transporcie. Zabezpiecz paczkę silną taśmą klejącą, która nie odpadnie w trakcie transportu. Wypełnij karton po brzegi np. zmiętą gazetą, aby zabezpieczyć zawartość i usztywnić opakowanie. **W żadnym wypadku nie łącz**

dwóch przesyłek w jedną (np. poprzez doklejenie dodatkowego pudełka do powierzchni przesyłki) - w takim przypadku poszukaj odpowiednio dużego kartonu, aby przesyłka była wysyłana jako całość. Przewoźnik może zrzec się odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia na podstawie nieodpowiedniego zabezpieczenia przesyłki. Pamiętaj, aby nie owijać paczki sznurkiem. Przesyłki przechodzą przez automatyczne sortownie, w których sznurek może zahaczyć się o jedną z maszyn;

- **Bagaż / Torba** – pamiętaj, aby dokładnie **owinąć torbę folią stretch**. Współpracujący z nami przewoźnicy, nie ponoszą odpowiedzialności za opakowanie, a za jego zawartość. Torba lub plecak są traktowane jako opakowanie. Ponadto, od torby mogą odkleić się informacje o Odbiorcy oraz list przewozowy. W takim przypadku przesyłka może zaginąć w automatycznych sortowniach współpracujących z nami firm kurierskich. Ze względu na właściwości toreb podróżnych nie zalecamy pakowania do nich delikatnych przedmiotów, które mogą ulec uszkodzeniu w trakcie transportu, przeładunku oraz w automatycznych sortowniach. W takich przypadkach firmy ubezpieczeniowe mogą nie uznać reklamacji powołując się na nieadekwatne zabezpieczenie przewożonych przedmiotów;
- **Wózki dziecięce, rowery i inne** – muszą być zapakowane w oryginalny lub odpowiadający ich wymiarom wytrzymały karton. Musi on być zabezpieczony silną taśmą klejącą lub/i folią;
- **W paczce jest coś delikatnego?** Korzystaj tylko z bardzo wysokiej jakości, wytrzymałego kartonu. Oklej lub opisz go ostrzeżeniami, np.: Ostrożnie / Fragile itp. Szkło, porcelanę i inne delikatne przedmioty **należy dokładnie zabezpieczyć np. folią bąbelkową i zapakować w osobne pudełka** - tak, jak w przypadku fabrycznie zapakowanych zestawów zakupionych w sklepie. **Karton należy dokładnie wypełnić np. zmiętą gazetą**, aby przedmioty nie obijały się o siebie - dodatkowo usztywni to przesyłkę oraz zapewni amortyzację. **Przedmioty te wysyłane są na Twoje ryzyko**. Paczki zawsze trafiają do mechanicznej sortowni, a nasi przewoźnicy nie ponoszą odpowiedzialności lub ponoszą tylko ograniczoną odpowiedzialność za ich uszkodzenia. Zapoznaj się z regulaminem wybranego przewoźnika przed nadaniem tego typu przedmiotów;
- **Wysyłasz delikatny sprzęt?** Przeczytaj powyższy punkt i dodatkowo pamiętaj, aby wysyłać go **w oryginalnym opakowaniu** lub takim, które odzwierciedla dokładnie jego właściwości. Karton powinien być wytrzymały, **boki urządzeń**

zabezpieczone obiciami styropianowymi, a wszelkie puste miejsca wypełnij folią bąbelkową lub zmiętą gazetą. Jeśli jest to monitor lub telewizor **zabezpiecz dodatkowo jego ekran** - np. grubym kocem. Pamiętaj, że paczki są przeładowywane i ocierają się o inne przesyłki w ogromnych sortowniach. Nieprawidłowo zabezpieczone przedmioty do tego rodzaju transportu mogą wówczas ulec uszkodzeniu;

- **Ciężkie przedmioty na paletach muszą być odpowiednio zabezpieczone** – najlepiej, jeśli zostaną owinięte wytrzymałą folią stretch. Pamiętaj, aby równomiernie rozłożyć przedmioty na palecie w zależności od ich wagi. Postaraj się również, aby góra palety była możliwie płaska;
- **Adresowanie** – każda przesyłka musi być czytelnie i trwale zaopatrzona w adresy nadawcy i odbiorcy, a więc w imię i nazwisko, ulicę, miasto włącznie z kodem pocztowym i kraj. Po zakończeniu procesu płatności otrzymasz e-mail zawierający poprawnie zapisane dane adresowe. Zalecamy ich wydrukowanie oraz umieszczenie w przezroczystej koszulce przytwierdzonej bezpiecznie do paczki.

§12. Reklamacje i zwroty.

1. [Sendo.pl](https://sendo.pl) służy pełną pomocą przy składaniu reklamacji, jednak pełna odpowiedzialność za wypłacenie świadczeń związanych z ewentualnym uszkodzeniem dóbr lub niewykonaniem usługi leży po stronie Przewoźnika;
2. Proces oraz warunki reklamacji usług są określone osobno dla każdego z Przewoźników;
3. Pamiętaj, aby przed podpisaniem zaświadczenia odbioru paczki sprawdzić jej stan oraz zawartość. Niektórzy Przewoźnicy mogą zrzec się odpowiedzialności w przypadku, gdy klient nie zweryfikuje przy kurierze stanu przesyłanych towarów;
W przypadku skorzystania z usługi składania reklamacji przez serwis [Sendo.pl](https://sendo.pl), Serwis nie udziela żadnych gwarancji w sposób jednoznaczny ani domniemany oraz nie ponosi odpowiedzialności za wynik procesu reklamacyjnego;
4. Wynik procesu reklamacji jest w pełni zależny od firmy kurierskiej oraz jej towarzystwa ubezpieczeniowego sendo.pl nie ma bezpośredniego wpływu na wynik procesu uzyskiwania odszkodowania;
5. Serwis www.sendo.pl przyjmuje reklamacje od klientów pod adresem e-mail info@sendo.pl.

§13. Listy przedmiotów zabronionych.

Pracownicy firm kurierskich nie mają możliwości sprawdzenia zawartości przesyłek, polegają na deklaracjach klientów. Tymczasem nadanie towaru, który jest zabroniony i wykluczony z transportu, może skutkować bardzo poważnymi konsekwencjami. W najlepszym przypadku firma odmówi przewozu, a w najgorszym nadawca poniesie konsekwencje prawne i finansowe.

LISTA PRZEDMIOTÓW WYŁĄCZONYCH Z PRZEWOZU WSPÓLNA DLA WSZYSTKICH KURIERÓW:

- agregat
- agregat prądotwórczy
- akwarium
- amunicja
- antyki
- art. spożywcze
- artykuły szybko psujące się
- bagaż pozostawiony bez opieki
- biżuteria
- błotnik samochodowy
- broń
- ceramika
- certyfikaty
- coca cola
- dokumenty o charakterze płatniczym
- dokumenty osobiste (z wyjątkiem wysyłek do USA)
- drzwi samochodowe
- dzieła sztuki (m.in. obrazy)
- farba
- futra
- gotówka
- inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa
- kamienie szlachetne
- karma
- kawa
- kłapa
- kość słoniową
- leki (za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje)
- liście tytoniu
- materiały łatwopalne
- materiały medyczne
- materiały radioaktywne
- materiały wybuchowe
- metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie
- minerały
- moneta kolekcjonerska
- napoje alkoholowe
- narkotyki
- nasiona
- numizmatyki
- papiery wartościowe
- porcelana
- preparaty dla kur
- przedmioty zbywalne
- puszki z oliwą
- rośliny
- sadzonki
- skóry zwierząt (nie domowych)
- słodycze
- sól drogowa
- srebro
- substancje biologicznie aktywne
- substancje chemiczne
- substancje cuchnące
- substancje psychotropowe
- substancje żrące
- suplementy diety
- szczątki ludzkie
- szczątki zwierzęce
- szyby
- środki czystości
- towary wymagające specjalnych warunków przewozu
- towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki
- produkty budowlane płynne, sypkie i nie znajdujące się w stanie skupienia stałym wazon
- wyroby jubilerskie
- wyroby tytoniowe
- złoto
- znaczki pocztowe o wysokiej wartości
- zwierzęta
- zwłoki ludzkie
- zwłoki zwierzęce
- żywność
- płyny
- tytoń
- agregat prąd
- Splast primer
- żywność
- butla gazowa
- butla z gazem
- butla CO2
- lekarstwa
- farby
- kosiarka (używana)
- szkło
- lustro
- odzież używana
- akumulator samochodowy
- Skrzynia biegów (używana)
- sadzonki drzewek
- agregat malarski
- maska samochodowa
- migomat
- miód
- słodycze
- baterie

m.in litowe •umywalka ceramiczna •olej •skrzynia biegów (używana) •kieliszek •futra
•produkty z kości słoniowej •materiały pornograficzne •napoje alkoholowe

Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa powyżej, Przewoźnik może sprawdzić jej zawartość przed jej przyjęciem, a następnie podjąć decyzję o odmowie lub przyjęciu Przesyłki do realizacji. W szczególności Przewoźnik nie przyjmuje przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy prawa pocztowego, prawa przewozowego lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.

§14. Postanowienia dotyczące konsumentów.

1. Zleceniodawca będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia poprzez złożenie w tym celu stosownego oświadczenia;
2. Zgodnie z art. 38 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r. poz. 827) prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sendo o utracie prawa odstąpienia od umowy.
3. Skutki odstąpienia od Umowy: w przypadku odstąpienia od Umowy Klient otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej Umowy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Usługobiorca został poinformowany o odstąpieniu od Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej;
4. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem, jeżeli usługa realizowana jest w sposób automatyczny klient będący Konsumentem utraci prawo do odstąpienia od umowy z chwilą realizacji usługi przez system (w zgodzie z punktem 1 Art 38 Ustawy o prawach konsumenta)
5. Dokonując zamówień w serwisie [Sendo.pl](https://sendo.pl) Zleceniodawca wyraża zgodę na niezwłoczną realizację zamówionych usług.

§15. Postanowienia końcowe.

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w Serwisie i obowiązuje przez czas nieoznaczony. Jest udostępniany w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie;
2. O treści zmian Regulaminu, o których mowa w poprzednim zdaniu, Usługodawca poinformuje poprzez umieszczenie na stronie Serwisu [Sendo.pl](https://sendo.pl) wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Dodatkowo Klienci zostaną powiadomieni przez usługodawcę o zmianie Regulaminu w wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany przez Klienta na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian;
3. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Usługodawcę w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu. Brak zgody na zmianę Regulaminu równoznaczne jest z zablokowaniem Klientowi dostępu do Konta Klienta i możliwości zawierania nowych Umów od dnia wejścia w życie zmian Regulaminu. Brak sprzeciwu uznaje się za akceptację zmian.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn obejmujących w szczególności:
 - uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie rozstrzygnięcia przez odpowiednie organy władzy lub instytucje państwowe mające zastosowanie do serwisu i wpływające na jego działalność;
 - wprowadzenie przez Usługodawcę zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klientów, wpływających na obsługę Klientów Serwisu;
 - zmianę obecnych, wprowadzenie nowych lub zrezygnowanie przez Usługodawcę z oferowania niektórych usług.
5. Usługodawca zastrzega sobie również prawo do:
 - zmian danych zawartych w ramach Serwisu;
 - zmian parametrów technicznych Serwisu;
 - czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu;
 - całkowitego wycofania Serwisu.

6. Prawem właściwym do rozwiązywania sporów, wynikających w związku z wykonywaniem przez [Sendo.pl](https://sendo.pl) Usług jest prawo polskie, zaś sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd polski dla siedziby Usługodawcy;
7. Wszelkie kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie oraz Polityce Prywatności podlegają zapisom ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, w przypadku zaś Usług w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy prawa polskiego, jeżeli międzynarodowe przepisy nie stanowią inaczej;
8. Regulamin nie ma zastosowania do usług świadczonych konsumentom w zakresie, w jakim mogłyby naruszać lub ograniczać prawa konsumentów zagwarantowane w powszechnie obowiązujących przepisach, jak również stanowić niedozwolone klauzule umowne.