REGULAMIN PLATFORMY epaka.pl
DLA KONSUMENTÓW

SPIS TREŚCI

I.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
II.	DEFINICJE	2
III.	WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG	3
	A. WARUNKI OGÓLNE	3
	B. DOSTĘP DO PLATFORMY	3
IV.	PLATFORMA	4
	A. CEL FUNKCJONOWANIA PLATFORMY; FUNKCJONALNOŚCI	4
	B. REJESTRACJA	4
	C. FUNKCJONALNOŚCI KONTA	5
	D. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I ZAWARCIE UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ	6
	E. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I ZAWARCIE UMOWY W PUNKCIE NADAŃ I ODBIORU PRZESYŁEK	7
	F. CENNIK I CENNIK INDYWIDUALNY	7
	G. OPŁACENIE ZAMÓWIENIA	7
	H. WYKONANIE USŁUGI PRZEWOZU	8
	I. PRZEDMIOTY ZABRONIONE	11
	J. NEWSLETTER	12
V.	WYMAGANIA TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO	12
VI.	PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA	13
VII.	ZMIANA LUB ODWOŁANIE USŁUGI	13
VIII.	KONSUMENCKIE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY	13
	A. ODSTĄPIENIE OD UMOWY	13
	B. ODSTĄPIENIE OD USŁUGI PRZEWOZU	14
IX.	OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH	14
X.	REKLAMACJE I SPRAWY SPORNE	15
	A. SKŁADANIE REKLAMACJI	14
	B. SPRAWY SPORNE	15
XI.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	16
XII.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	16

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin platformy internetowej(„**Regulamin**") określa zasady świadczenia przez epaka.pl S.A. z siedzibą w Łukowie przy ul. Sochacz 16a, 21-400 Łuków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001072963, kapitał zakładowy: 100.500,00 zł, NIP: 8252181790, REGON: 369332957, adres poczty elektronicznej email: bok@epaka.pl oraz numer telefonu: 666 999 392 – usług drogą elektroniczną, w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, za pośrednictwem strony internetowej pod adresem www.epaka.pl.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
   a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
   b) zasady świadczenia usług drogą elektroniczną;
   c) zasady składania zamówień oraz zawierania umów na platformie;
   d) tryb postępowania reklamacyjnego oraz tryb postępowania zwrotnego.
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej pod adresem https://www.epaka.pl/regulamin w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy Użytkownik może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

II. DEFINICJE

W niniejszym Regulaminie następujące pojęcia posiadają następujące znaczenie:

1) **Cennik** – cennik usług spedycji i usług przewozu umieszczony na Platformie pod adresem: www.epaka.pl/cennik-przesylek;
2) **Cennik indywidualny** – cennik indywidualnie ustalony z Użytkownikiem;
3) **Cookies** – pliki zapisywane na urządzeniu Użytkownika, w których przechowywane są ustawienia i inne informacje używane na odwiedzanych przez niego stronach.
4) **Dostawca Usług Płatniczych** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, z którym epaka.pl zawarł umowę na obsługę opłat za Produkty sprzedawane za pośrednictwem Platformy;
5) **Hasło** – ciąg znaków ustalony przez Użytkownika w ramach Rejestracji w celu dokonywania autoryzowanego logowania do Konta, składający się z co najmniej ośmiu znaków,
6) **Konto** – przestrzeń sieciowa na Platformie, stworzona dla Użytkownika w wyniku dokonania przez niego Rejestracji, do której Użytkownik uzyskuje dostęp po zalogowaniu (tj. podaniu Loginu i Hasła), zawierająca zbiór danych Użytkownika, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z funkcjonalności Platformy w tym składanie zamówień, jak też zarządzanie danymi Użytkownika.
7) **Login** – indywidualne i niepowtarzalne oznaczenie Użytkownika w postaci adresu e-mail, którym Użytkownik posługuje się w celu zalogowania do Konta.
8) **Materiały do pakowania** – nieodpłatne materiały udostępniane przez Przewoźników, po uzyskaniu wolumenu zamówień;
9) **Nadawca** – osoba nadająca przesyłkę;
10) **Newsletter** – usługa elektroniczna polegająca na przesyłaniu Użytkownikowi, przez epaka.pl lub w jego imieniu, cyklicznych wiadomości, zawierających w szczególności informacje o Platformie oraz ofercie epaka.pl, na adres mailowy wskazany przez Użytkownika.
11) **Odbiorca –** podmiot będący adresatem przesyłki

12) **Opiekun klienta –** osoba działająca w imieniu epaka.pl oddelegowana do bieżącej obsługa Użytkownika w tym, obsługi interwencji i odpowiadania na pytania Użytkownika oraz w przypadku negocjacji ustalanie Cenników indywidualnych;
13) **Opłata –** łączne wynagrodzenie za Usługę i Usługę przewozu. Wysokość Opłaty stanowi wartość brutto;
14) **Platforma** – strona internetowa pod adresem www.epaka.pl
15) **Polityka Prywatności** – opisane w dokumencie znajdującym się pod adresem https://www.epaka.pl/polityka-prywatnosci zasady, na jakich epaka.pl dokonuje przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
16) **Punkt Nadań i Odbioru Przesyłek -** oznaczony logo epaka.pl lokal przedsiębiorcy będącego partnerem epaka.pl, w którym świadczone są usługi spedycji przez epaka.pl
17) **Przewoźnik** – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej w zakresie transportu rzeczy.
18) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Platformy pod adresem https://www.epaka.pl/regulamin
19) **Rejestracja** – założenie przez Użytkownika Konta na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
20) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do epaka.pl przez Użytkownika w trybie postępowania reklamacyjnego, w którym Użytkownik zgłasza swoje zastrzeżenia, w szczególności dotyczące korzystania z funkcjonalności Platformy oraz związane z jakością świadczonych Usług oraz Usług przewozu.
21) **Umowa -** umowa spedycji obejmująca Usługi oraz Usługi przewozu zawierana na Platformie;
22) **Umowa Konta –** umowa prowadzenia Konta świadczona drogą elektroniczną;
23) **Usługa –** usługa spedycji świadczona przez epaka.pl;
24) **Usługa przewozu –** realizowana przez Przewoźników usługa przewozu rzeczy;
25) **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca ze Sklepu w celach niezwiązanych z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

A. WARUNKI OGÓLNE

1. epaka.pl umożliwia korzystanie z Platformy drogą elektroniczną zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i Polityką Prywatności przed rozpoczęciem korzystania z Platformy, a w ramach procesu Rejestracji oraz zawierania Umowy – do potwierdzenia akceptacji Regulaminu i zapoznania się z Polityką Prywatności.

B. DOSTĘP DO PLATFORMY

1. epaka.pl podejmuje starania, aby korzystanie z Platformy było możliwe przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu. Tym niemniej, z uwagi na specyfikę działalności internetowej, epaka.pl nie jest w stanie zagwarantować stałej dostępności Platformy lub jej poszczególnych funkcjonalności, w szczególności w przypadku zaistnienia okoliczności wskazanych w ust. 2 i 3 poniżej.
2. epaka.pl zastrzega sobie prawo do wprowadzania przerw technicznych w działaniu Platformy lub Konta, przy czym informacja o planowanych przerwach technicznych zostanie udostępniona poprzez podanie do wiadomości w ramach Platformy lub Konta z wyprzedzeniem co najmniej 24-godzinnym – o ile będzie to możliwe.

3. epaka.pl zastrzega możliwość zaistnienia przerw w działaniu Platformy lub Konta, wynikających z siły wyższej (pożar, powódź, wojna, strajk, działania władz państwowych, atak terrorystyczny, brak zasilania, ogłoszenie stanu epidemii, stanu zagrożenia epidemicznego lub wystąpienie zagrożenia epidemicznego) oraz szczególnych sytuacjach związanych ze specyfiką działalności internetowej (zakłócenia infrastruktury wywołane działaniem osób trzecich, wirusy, awarie oprogramowania).
4. Prawidłowe korzystanie z Platformy wymaga spełnienia wymogów technicznych, szczegółowo opisanych w punkcie VI niniejszego Regulaminu.

IV. PLATFORMA

A. CEL FUNKCJONOWANIA PLATFORMY; FUNKCJONALNOŚCI

1. Platforma przeznaczony jest dla osób fizycznych posiadających zdolność do czynności prawnych, działających w celach niezwiązanych z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową oraz dla podmiotów gospodarczych, w tym osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, dla których korzystanie z Platformy ma charakter zawodowy. Niniejszy Regulamin zaś jest przeznaczony wyłącznie dla Użytkowników, będących osobami fizycznymi, posiadających zdolność do czynności prawnych, działających w celach niezwiązanych z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. W ramach Platformy, Użytkownicy mogą w szczególności zapoznawać się z Usługami oraz Cennikiem, zawrzeć Umowę, dokonać Rejestracji oraz skorzystać z Newslettera.
3. Z zastrzeżeniem konieczności uiszczenia opłaty za Usługę, Użytkownik nie ponosi żadnych opłat na rzecz epaka.pl z tytułu korzystania z Platformy i jej funkcjonalności.

B. REJESTRACJA

1. Każdy Użytkownik może dokonać Rejestracji, w wyniku której zostaje założone w Platformie jego Konto.
2. Poprzez Rejestrację dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Użytkownikiem, a epaka.pl na świadczenie usług drogą elektroniczną, w ramach której Użytkownik ma możliwość korzystania z Platformy za pośrednictwem Konta.
3. Dostęp do Konta i jego funkcjonalności następuje natychmiast po aktywacji Konta przez Użytkownika.
4. Rejestracja na Platformie jest dobrowolna i nieodpłatna, a posiadanie Konta przez Użytkownika nie jest niezbędne dla korzystania z zasadniczych funkcjonalności Platformy, w szczególności zawierania Umowy.
5. Rejestracja następuje przez:
   a) wypełnienie formularza rejestracyjnego, w którym Użytkownik podaje co najmniej adres poczty elektronicznej (stanowiącej Login) oraz Hasło;
   b) złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności;
   c) przesłanie przez epaka.pl wiadomości e-mail – na podany w formularzu rejestracyjnym adres poczty elektronicznej Użytkownika – z prośbą o aktywację;
   d) aktywację Konta poprzez kliknięcie przez Użytkownika w link zamieszczony w wiadomości przesłanej przez epaka.pl.
6. Podanie przez Użytkownika danych osobowych jest dobrowolne, jednakże w celu założenia Konta niezbędne jest podanie podczas Rejestracji adresu poczty elektronicznej Użytkownika (będącego jego Loginem) oraz wybór Hasła. Użytkownik może na tym etapie (lecz dla samego założenia Konta nie jest to wymagane) podać numer telefonu oraz adres zamieszkania –

podanie tych danych będzie konieczne w przypadku złożenia zamówienia i zawarcia Umowy (patrz punkt IV.D poniżej).

7. Użytkownik może również utworzyć konto poprzez zalogowanie się do swojego konta na platformie Facebook, Allegro, Apple lub Google.
8. W ramach procesu Rejestracji Użytkownik może dobrowolnie wyrazić zgodę na otrzymywanie Newslettera.
9. Konto utrzymywane jest na Platformie nieodpłatnie oraz przez czas nieoznaczony.
10. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto.
11. Użytkownik ma obowiązek chronić swoje Hasło i nie ujawniać go innym osobom. W przypadku powzięcia wiedzy, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła, Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym epaka.pl. W braku powiadomienia, Użytkownik ponosi ryzyko związane z korzystaniem przez osobę trzecią z jego Konta.
12. Użytkownik nie może udostępniać swojego Konta innym osobom.
13. Z chwilą utworzenia Konta, Użytkownik otrzymuje wiadomość email z informacją o przyznaniu mu Opiekuna klienta wraz z danymi tego opiekuna.
14. Umowa na prowadzenie Konta może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie następuje poprzez przesłanie oświadczenia o jej wypowiedzeniu na adres: bok@epaka.pl albo w formie pisemnej na adres siedziby epaka.pl. Umowa Konta zostaje rozwiązana z upływem okresu wypowiedzenia, jednak nie wcześniej niż przed wykonaniem Usług.
15. Z chwilą upływu okresu wypowiedzenia Umowa Konta ulega rozwiązaniu, a Konto zostaje usunięte z Platformy. W przypadku, gdy w dacie rozwiązania umowy Konta na koncie prepaid znajdują się środki pieniężne, zostaną one zwrócone Użytkownikowi w terminie do 7 dni roboczych w sposób wskazany przez Użytkownika.
16. epaka.pl jest uprawniona do rozwiązania umowy Konta ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
    a) rażącego naruszenia postanowień Regulaminu przez Użytkownika
    b) wykorzystywania Konta w celach sprzecznych z obowiązującymi przepisami.
17. epaka.pl zastrzega możliwość blokady dostępu do Konta ze względów bezpieczeństwa do czasu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. Blokada może dotyczyć sytuacji:
    a) zlecenie wykonania Usługi przewozu przedmiotu lub przedmiotów zabronionych
    b) wykorzystywania Konta do dostarczania treści o charakterze bezprawnym lub
    c) uzasadnionego podejrzenia uzyskania dostępu do Konta przez osobę nieuprawnioną.
18. Usunięcie Konta pozostaje bez wpływu na zawartą Umowę i nie zwalnia Zleceniodawcy z uregulowania należności wobec epaka.pl.
19. Usunięcie Konta powoduje trwałe usunięcie z Platformy danych Użytkownika, w tym historii jego zakupów. Przetwarzanie przez epaka.pl danych osobowych Użytkownika po usunięciu Konta następuje na zasadach wskazanych w Polityce prywatności.

C. FUNKCJONALNOŚCI KONTA

Za pośrednictwem Konta, Użytkownik może:

a) składać zamówienia i zawierać Umowę;
b) zarządzać nadanymi przez siebie przesyłkami, w tym generować dokumenty związane z realizacją Umowy;
c) w przypadku wysyłania przesyłek za pobraniem, śledzić status pobrań, ich historię oraz zarządzać zwrotami pobrań;
d) korzystać z szablonów zamówień, prowadzić książkę adresową adresatów;

e) zamawiać Materiały do pakowania;

f) importować dane do przesyłek z internetowych platform cyfrowych;

g) składać reklamacje na wykonane Usługi i działanie Konta;

h) przystąpić do programu partnerskiego oraz uzyskać kod polecający Usługi epaka.pl. Korzystanie zarówno w programu partnerskiego czy korzyści wynikających z polecenia Usług epaka.pl objęte są odrębnymi regulaminami dostępnymi odpowiednio: Regulamin programu partnerskiego oraz Regulamin programu poleć serwis epaka.pl

D. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I ZAWARCIE UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

1. Każdy Użytkownik, może zamówić wykonanie Usługi przewozu bez konieczności zakładania Konta
2. W celu wybrania Przewoźnika, Użytkownik proszony jest o wskazanie:
   a) rodzaju przesyłki;
   b) rozmiaru i wagi przesyłki;
   c) kraju nadania i doręczenia;
   d) sposobu nadania i doręczenie;
   e) wyboru Kuriera oraz akceptację jego regulaminu .
3. Użytkownik może nadać przesyłkę, w zależności od gabarytów, jako paczkę, kopertę, opony lub paletę. Dodatkowo, Użytkownik może nadać przesyłkę oznaczoną jako „standardowa" lub „niestandardowa". Informacja o tym jak zidentyfikować rodzaj przesyłki znajduje się na stronie Serwisu, po rozwinięciu tooltipa.
4. Przy wyborze sposobu nadania i sposobu doręczenia, Użytkownik może wybrać:
   a) kuriera – Przewoźnik odbierze przesyłkę ze wskazanego przez Użytkownika adresu i doręczy na wskazany przez Użytkownika adres
   b) punkt/automat – przesyłka zostanie nadana w jednym z punktów lub automatów paczkowych, a w przypadku wskazania tej metody jako sposobu doręczenia – przesyłka zostanie doręczona do jednego z punktów lub automatów paczkowych. Użytkownik może wybrać inny sposób doręczenia niż ten wskazany jako sposób nadania.
   c) Paczkomat – przesyłka zostanie nadana we wskazanym przez Użytkownika Paczkomacie, a w przypadku wskazania tej metody jako sposobu doręczenia – przesyłka zostanie doręczona do jednego z Paczkomatów.
5. Po wskazaniu przez Użytkownika rodzaju, rozmiaru paczki oraz sposobu jej nadania i doręczenia, Użytkownik będzie mógł wybrać Przewoźnika, który świadczy usługi przewozu rzeczy, zgodnie z preferencjami Użytkownika.
6. W kolejnym kroku, Użytkownik zostanie poproszony o wskazanie zawartości przesyłki a następnie o podanie adresu nadania i odbioru oraz danych osobowych Nadawcy i Odbiorcy, w tym adresu, numeru telefonu i adresu e-mail.
7. W przypadku wyboru nadania lub odbioru przesyłki do punktu/automatu lub Paczkomatu, Użytkownik może wybrać taki automat/punkt lub Paczkomat po rozwinięciu mapy zamieszczonej na Platformie.
8. Po wskazaniu wymaganych danych oraz wybraniu Przewoźnika, a przed zawarciem Umowy, Użytkownikowi przedstawione zostanie podsumowanie zamówienia. Na tym etapie Użytkownik jest proszony o sprawdzenie wszystkich danych oraz prawidłowości wyboru Przewoźnika. Może również załączyć zdjęcia przesyłki.
9. Zamieszczane zdjęcia powinny przedstawiać:

a) nadawaną przesyłkę z taśmą mierniczą na każdym boku wraz z widocznym wynikiem pomiaru;

b) kształt całej przesyłki oraz formę jej opakowania;

c) nadawaną przesyłkę na wadze ze wskazaniem wyniku tego pomiaru.

10. Dodane zdjęcia będą wykorzystane wyłącznie w procesie reklamacyjnym, w przypadku gdy przesyłka zostanie uszkodzona w transporcie lub gdy Przewoźnik zakwestionuje gabaryty lub cechy przesyłki oraz naliczy opłatę dodatkową (o czym mowa w pkt IV lit H ppkt 4 Regulaminu).
11. W celu zawarcia Umowy Użytkownik powinien:
    a) zapoznać się z Regulaminem oraz zaakceptować jego treść. Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika;
    b) kliknąć przycisk „zapłać" i wybrać metodę płatności.
12. Zawierając Umowę, Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym Regulaminu oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
13. Po złożeniu zamówienia i zawarciu Umowy, na podany przez Użytkownika adres e – mail, zostanie wysłane potwierdzenie złożonego zamówienia oraz zawartej Umowy.

E. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I ZAWARCIE UMOWY W PUNKCIE NADAŃ I ODBIORU PRZESYŁEK

1. epaka.pl umożliwia również możliwość skorzystania z Usługi w Punktach Nadań i Odbioru Przesyłek.
2. Niniejszy Regulamin dedykowany jest wyłącznie zawieraniu Umów na odległość, czyli na Platformie.
3. Warunki świadczenia Usługi w Punktach Nadań i Odbioru Przesyłek, są uregulowane w regulaminach dostępnych w tych punktach.

F. CENNIK I CENNIK INDYWIDUALNY

1. Użytkownik może w każdym czasie zapoznać się z Cennikiem dostępnym na Platformie. Cennik obejmuje łącznie wynagrodzenie za Usługę oraz Usługę przewozu, które ustalane są dla każdego Przewoźnika, rodzaju przesyłki oraz metody sposobu nadania i sposobu doręczenia.
2. Niezależnie od Cennika, w procesie składania zamówienia, ale przed wyborem Przewoźnika, Użytkownik otrzymuje informację o wysokości Opłaty ustalanej dla każdego Przewoźnika.
3. Użytkownicy, którym przydzielono Opiekuna klienta, mogą zainicjować negocjacje wysokości Opłaty i ustalenie Cennika indywidualnego. W tym celu, Użytkownik powinien zwrócić się do przydzielonego mu Opiekuna klienta z wnioskiem o rozpoczęcie negocjacji.
4. Jeżeli negocjacje dotyczące Cennika indywidualnego zakończą się uzyskaniem konsensusu, przy zawieraniu Umów, Użytkownika będzie obowiązywać Cennik indywidualny.
5. W przypadku nieustalenia Cennika indywidualnego, Użytkownika będzie obowiązywać Cennik.

G. OPŁACENIE ZAMÓWIENIA

1. Zawierając Umowę na Platformie Użytkownik zobowiązany jest do wniesienia Opłaty.
2. Opłatę można wnieść korzystając z:
    a) płatności online, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych;
    b) konta przedpłaconego (prepaid).

3. Korzystając z bramki płatniczej, Użytkownik zostaje przekierowany do strony Dostawcy Usług Płatniczych. Po dokonaniu pomyślnej płatności, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku zawierania Umowy z potwierdzeniem płatności.

4. Możliwość wniesienia Opłaty za pośrednictwem konta prepaid możliwe jest wyłącznie dla Użytkowników, którzy założyli Konto i składają zamówienie za pośrednictwem Konta.

5. W celu skorzystania z konta przedpłaconego, Użytkownik powinien:

   a) zalogować się na swoje Konto;

   b) przelać środki pieniężne na konto przedpłacone.

6. Przelanie środków na konto prepaid możliwe jest za pomocą płatności online, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych. Konto prepaid można doładować do wysokości 10 000 PLN. Środki zgromadzone na koncie prepaid służą wyłącznie do uiszczenia opłaty za wykonanie Usługi.

H. WYKONANIE USŁUGI PRZEWOZU

1. epaka.pl umożliwia Użytkownikom dokonanie wyboru Przewoźnika, których lista (wraz z wysokością Opłaty), dostępna jest na etapie składania zamówienia. Dodatkowo, każdy Użytkownik na Platformie może w każdym czasie zapoznać się z Przewoźnikami realizującymi usługi przewozu w ramach Umowy.

2. Sposób przygotowania przesyłek oraz przewóz przesyłek odbywa się na zasadach określonych przez Przewoźników w dostępnych regulaminach :

   a) DHL ECOMMERCE (POLAND) Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000631916, REGON 365170883, NIP 9512417713,

   strona internetowa: http://www.dhl24.com.pl
   Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_DHLeCommerce

   b) DHL Express (Poland) Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Wirażowa 37, 02-158 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000047237, REGON 012005407, NIP 5270022391, strona internetowa: http://www.dhlexpress.pl

   Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_DHLExpress

   c) 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

   Regulamin Świadczenia usług w obrocie krajowym:
   https://epaka.me/Regulamin_DPD_krajowe

   Regulamin Świadczenia usług w obrocie międzynarodowym:
   https://epaka.me/Regulamin_DPD_miedzynarodowe

   d) InPost sp. z o.o., z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 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

   Regulamin Inpost Kurier: https://epaka.me/Regulamin_InPostKurier
   Regulamin Inpost Paczkomaty: https://epaka.me/Regulamin_InPostPaczkomaty

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
Regulamin dla usług krajowych: https://epaka.me/Kurier_FedExExpress_krajowe
Regulamin dla usług międzynarodowych:
https://epaka.me/Kurier_FedExExpress_miedzynarodowe

f) 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.com/PL/pl/home/
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_GLS

g) Geis Parcel Sp. z o.o., z siedzibą w Kielcach, ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326471, REGON 260287537, NIP 9591856995,
strona internetowa: https://www.geis.pl

Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_Geis

h) UPS Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Prądzyńskiego 1/3, 01-222 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 0000036680, REGON 010771280, NIP 5221004200,

strona internetowa: https://www.ups.com/pl/pl/home
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_UPS

i) ORLEN Paczka sp. z o .o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Annopol 17A, 03-236 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001142880, numer NIP: 5243023989, REGON: 540265826
strona internetowa: http://www.orlenpaczka.pl
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_Orlen_Konsumenci

j) MEEST POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą Dębicy, ul. Transportowców 5, 39-200 Dębica, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259760, REGON 180145090, NIP 8722267231,
strona internetowa: http://www.meestpolska.pl
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_Meest

k) Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000334972, NIP: 525-000-73-13,
strona internetowa: http://www.poczta-polska.pl
Regulamin Pocztex24: https://epaka.me/Regulamin_Pocztex24_Paczka48
Regulamin Paczka48: https://epaka.me/Regulamin_Pocztex24_Paczka48

Regulamin przesyłki paletowe krajowe: https://epaka.me/PocztaPaletaKraj

Regulamin przesyłki paletowe zagraniczne: https://epaka.me/PocztaPaletaInt

l) Ambro Express sp. z o.o. sp.k., z siedzibą w Przykonie, przy ulicy Przemysłowej 18, 62-731 Przykona, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000635536 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 6681974952.

Strona internetowa: https://www.ambroexpress.pl

Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_AmbroExpress

m) SP Express Sp. z o.o. z siedzibą w Nysie, ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000855034, NIP: 8971881964, REGON: 386789741 Strona internetowa: https://www.swiatprzesylek.pl
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_SPExpress

n) Hellmann Worldwide Logistics Polska Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Raszynie, 05-090, przy ul. Sokołowskiej 10, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000344496, NIP 1230005823, Regon: 012036218

Strona internetowa: https://www.hellmann.com/pl

Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_Hellmann

o) GEODIS Road Network sp. z o.o. z siedzibą w Błoniu Mazowieckim, 05-870, przy ul. Spedycyjnej 1, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000681167, NIP 5270104717, Regon: 000982285
Strona internetowa: https://geodis.com/pl-pl
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_GEODIS

p) Raben Logistics Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie, 62-023 Gądki, przy ul. Zbożowej 1, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000561623, NIP 7773249627, Regon: 361706186
Strona internetowa: https://polska.raben-group.com
Regulamin: https://epaka.me/Regulamin_Raben

q) Rohlig SUUS Logistics S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-235 Warszawa przy ul. Równoległej 4A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000328793, NIP 1230993241, Regon: 015490202
Strona internetowa: https://suus.com/pl
Regulamin: https://epaka.me/suus

3. Przewóz przesyłek odbywa się w terminach (w tym terminach godzinowych) wskazanych przez Przewoźnika. Po wskazaniu rodzaju przesyłki oraz wyborze Przewoźnika, metody odbioru i dostawy, Użytkownik otrzyma informację o najwcześniejszej możliwej dacie lub godzinie nadania przesyłki.

4. Przewoźnicy, zgodnie z ustalonymi przez nich regulaminami, mogą dokonywać weryfikacji gabarytów i cech nadanych przesyłek. W przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy zadeklarowanymi a rzeczywistymi parametrami lub cechami przesyłki, epaka.pl przekaże Użytkownikowi informację o stwierdzonych przez Przewoźnika rozbieżnościach wraz z wysokością opłaty dodatkowej wskazanej w Cenniku . W przypadku wystąpienia okoliczności powodujących naliczenie opłaty dodatkowej, której wysokość nie została ustalona w Cenniku,epaka.pl przekaże Użytkownikowi informację o stwierdzonych przez Przewoźnika rozbieżnościach oraz ustalonej przez Przewoźnika wysokości opłaty dodatkowej . Użytkownik może złożyć reklamację (w trybie opisanym w pkt X Regulaminu) kwestionując wskazane przez Przewoźnika rozbieżności. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź niezłożenia reklamacji, Użytkownik będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty dodatkowej.

5. W przypadku wyboru przesyłek wielkogabarytowych lub wymagających specjalistycznego sprzętu, Użytkownik może skorzystać z alternatywnych form wysyłki za pośrednictwem

Spedycja epaka.pl. W przypadku wyboru tej formy wysyłki, epaka.pl indywidualnie ustala warunki i ceny transportu dla konkretnej przesyłki. W przypadku ich zaakceptowania przez Użytkownika, dochodzi do zawarcia Umowy i zlecenia Usługi przewozu, na zasadach określonych w Regulaminie.

6. Postępowanie w przypadku nieodebrania przez Odbiorę przesyłki w terminie, określone jest w regulaminie Przewoźnika wybranego przez Użytkownika przy składaniu zamówienia. W przypadku gdy w związku z nieodebraniem przesyłki, Przewoźnik naliczy dodatkowe opłaty, epaka.pl niezwłocznie poinformuje o tym Użytkownika i wezwie go do uiszczenia tych dodatkowych opłat.

7. Nadanie i rozliczenie przesyłek za pobraniem następuje zgodnie z regulaminem Przewoźnika wybranego przez Użytkownika.

8. Wypłata środków z pobrań następuje w sposób wskazany przez Użytkownika w zleceniu Usługi przewozu za pobraniem, tj.:

   a) przelewem na rachunek wskazany przez Użytkownika lub

   b) na konto prepaid lub

   c) odbiór gotówki we wskazanym punkcie epaka.pl.

9. Użytkownik otrzymuje drogą elektroniczną dzienne zestawienie wypłaconych pobrań na adres e-mail wskazany przy zawieraniu Umowy.

10. Użytkownicy posiadający Konto mogą dokonywać wypłaty środków z pobrań za pomocą funkcjonalności Konta.

11. W przypadku zalegania przez Użytkownika z wniesieniem Opłaty lub opłat dodatkowych, o których mowa w pkt 4 i 6 powyżej, epaka.pl wystosuje do Użytkownika wezwanie do zapłaty oraz wyznaczy termin na uregulowanie zaległych opłat. Gdy pomimo wezwania, Użytkownik nadal nie ureguluje ww. należności, epaka.pl ponownie wezwie Użytkownika do zapłaty wyznaczając termin na spełnienie świadczenia. Bezskuteczny upływ terminu wskazanego w ponownym wezwaniu, epaka.pl będzie uprawniona do dochodzenia zapłaty zaległych opłat na drodze sądowej. Za każde wysłane wezwanie do zapłaty, epaka.pl naliczy Użytkownikowi opłatę, której wysokość wskazana jest w cenniku na Platformie. Wysokość opłaty za wysłane wezwanie do zapłaty stanowi pokrycie kosztów operatora pocztowego doręczającego ww. wezwanie oraz kosztów kancelaryjnych poniesionych przez epaka.pl w związku z wysłaniem wezwania do zapłaty.

I. PRZEDMIOTY ZABRONIONE

1. Zabronione jest nadawanie do doręczenia przesyłek oraz doręczanie przesyłek zawierających przedmioty zabronione. Każdy z przewoźników może w regulaminie indywidualnie określić katalog przedmiotów zabronionych. W przypadku nadania przesyłki zawierającej przedmioty zabronione, zastosowanie mają postanowienia regulaminu wybranego Przewoźnika a ponadto, epaka.pl zablokuje Konto Użytkownika, który nadał przesyłkę zawierającą takie przedmioty.

2. Użytkownik powinien zapoznać się z wykazem przedmiotów zabronionych ustalonych w regulaminie przewoźnika, którego wskazał przy zawieraniu Umowy.

3. Z zastrzeżeniem punktu 2 powyżej, za zabronione przedmioty mogą zostać uznane przesyłki zawierające między innymi:

   a) rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne;

   b) substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja, broń pozbawiona cech użytkowych, inne przedmioty o wyglądzie broni;

c) rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;

d) narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe;

e) zwłoki, szczątki, prochy ludzkie oraz zwierzęce;

f) żywe zwierzęta, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków, przy czym przesyłki z zawartością owadów, żywych ptaków oraz żywych roślin muszą być odpowiednio oznakowane i nie mogą być adresowane do punktów odbioru będących automatem paczkowym lub punktem partnerskim;

g) na opakowaniu których umieszczono oznaczenia: utrudniające odczytanie adresu, podobne do odcisków pieczęci pocztowych oraz nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Pocztę Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych, zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu;

h) inne rzeczy zakazane przepisami prawa oraz których treść i wizerunek są zabronione prawem;

i) z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przy nadaniu przesyłki.

J. NEWSLETTER

1. Użytkownik może w każdym czasie przystąpić do korzystania z Newslettera poprzez podanie adresu e-mail, złożenie oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu przekazywania informacji handlowych.
2. Warunkiem przystąpienia do Newslettera jest wypełnienie formularza dostępnego pod adresem www.epaka.pl
3. Korzystanie z Newslettera nie wymaga Rejestracji.
4. Newsletter jest usługą świadczoną nieodpłatnie na czas nieoznaczony.
5. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z Newslettera poprzez jedną z poniższych czynności:
   a) kliknięcie w link umożliwiający rezygnację z Newslettera, zawarty w każdej wiadomości email przesłanej Użytkownikowi w ramach Newslettera, lub
   b) przesłanie odpowiedniego żądania na adres e-mail epaka.pl: marketing@epaka.pl

V. WYMAGANIA TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO

1. W celu prawidłowego korzystania z Platformy niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
   a) połączenie z siecią Internet;
   b) używanie przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera, Vivaldi, lub Microsoft Edge, względnie innych kompatybilnych z nimi przeglądarek, każdorazowo w najnowszej stabilnej wersji udostępnionej przez producenta danej przeglądarki;
   c) włączona obsługa JavaScript i Cookies.
2. Brak spełnienia wymagań technicznych wskazanych w ust. 1 lit. b) (używanie innej przeglądarki lub innej wersji) nie oznacza braku możliwości korzystania z Platformy, tym niemniej może wiązać się z utrudnieniami lub nieprawidłowym funkcjonowaniem Platformy.
3. Wyłączenie obsługi JavaScript i Cookies lub ingerencja w tę obsługę (np. poprzez zastosowanie dodatków, nakładek, niestandardowych ustawień i innych rozwiązań tego rodzaju) nie blokują

możliwości korzystania z Platformy, lecz mogą powodować utrudnienia w połączeniu z Platformą w korzystaniu z funkcjonalności. Szczegółowe informacje dotyczące Cookies zawarte zostały w Polityce Prywatności.

4. Korzystanie z Platformy poprzez sieć Internet wiąże się z ryzykiem typowym dla działalności internetowej. Szczegółowe informacje w zakresie bezpieczeństwa zawarte zostały w Polityce Prywatności.

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat z tytułu korzystania z Platformy, z wyjątkiem opłacenia Usługi oraz poniesienia doliczonych opłat, zgodnie z postanowieniami pkt IV H ust. 4, 6 oraz 11 Regulaminu.
2. Użytkownik ponosi koszty połączenia z Internetem według taryf stosowanych przez operatorów obsługujących te połączenia.
3. Użytkownik zobowiązany jest do:
   a) korzystania z Konta w sposób niezakłócający działania Platformy,
   b) korzystania z Konta zgodnie z jego przeznaczeniem i w zgodzie z Regulaminem;
   c) zachowania w tajemnicy i nieudostępniania innym osobom Loginu i Hasła, a także nieujawniania innym osobom danych umożliwiających nieuprawniony dostęp do Konta;
   d) podawania prawdziwych danych oraz aktualizowania swoich danych;
   e) terminowego wniesienia opłaty za zlecone Usługi;
   f) nienadawania przesyłek zawierających przedmioty zakazane

VII. ZMIANA LUB ODWOŁANIE USŁUGI

1. Użytkownik może żądać anulowania wykonania Usługi poprzez wysłanie żądania na adres bok@epaka.pl. Anulowanie wykonania Usługi, możliwe jest do czasu rozpoczęcia wykonywania przewozu (odbioru przesyłki przez Przewoźnika). W przypadku anulowania wykonania Usługi, opłata za tę usługę nie jest pobierana zaś pobrana ulega zwrotowi w taki sposób w jaki została uiszczona, chyba że Użytkownik w żądaniu wskaże inny sposób.
2. Zmiana danych podanych przy zleceniu Usługi następuje poprzez anulowanie wykonania Usługi a następnie ponowne zlecenie wykonania Usługi (zgodnie z postanowieniami pkt IV B. powyżej)
3. W przypadku gdy przesyłka została już odebrana przez Przewoźnika, odstąpienie od wykonania Usługi przewozu lub zmiana sposobu wykonania Usługi przewozu następuje na warunkach określonych w regulaminie wybranego przez Użytkownika Przewoźnika .

VIII. KONSUMENCKIE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

A. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Z poszanowaniem postanowień pkt VIII. B Regulaminu, Użytkownik może odstąpić od Umowy w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych, bez podawania przyczyny.
2. Użytkownik może odstąpić od Umowy poprzez złożenie oświadczenia epaka.pl:
   a) na piśmie poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres:epaka.pl ul. Sochacz 16a,21-400 Łuków lub
   b) drogą elektroniczną, poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres bok@epaka.pl

3. Użytkownik może (ale nie musi) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na formularzu, stanowiącym załącznik do Regulaminu lub może pobrać taki formularz pod linkiem:
   https://epaka.me/WzorFormularzaOdstapieniaodUmowy
4. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy we wskazanej formie i terminie uważa się Umowę za niezawartą.

B. ODSTĄPIENIE OD USŁUGI PRZEWOZU

1. Niezależnie od uprawnienia od odstąpienia od Umowy, Użytkownik może odstąpić od wykonania Usługi przewozu na zasadach wskazanych w regulaminie Przewoźnika wybranego przy zamówieniu wykonania Usługi przewozu.
2. Użytkownik może odstąpić od Usługi przewozu poprzez złożenie oświadczenia epaka.pl:
   a) na piśmie poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres: epaka.pl ul. Sochacz 16a,21-400 Łuków lub
   b) drogą elektroniczną, poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres bok@epaka.pl
3. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu, epaka.pl niezwłocznie przekaże Przewoźnikowi oświadczenie Użytkownika.
4. W wyniku odstąpienia od wykonania Usługi przewozu:
   a) Użytkownik może odebrać przesyłkę z miejsca wskazanego przez Przewoźnika
   b) Użytkownik może żądać zwrócenia przesyłki do miejsca jej nadania – w przypadku wybrania tego rozwiązania, Użytkownik poniesie koszty zwrotu przesyłki do miejsca nadania;
   c) opłata za wykonanie Usługi przewozu zostaje zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, w jaki została ona uiszczona, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. . Niezależnie od powyższego uprawnienia, Przewoźnicy mogą zawrzeć w swoich regulaminach dodatkowe postanowienia związane z odstąpieniem od Usługi przewozu.
6. Uprawnienie do odstąpienia od wykonania Usługi przewozu wygasa gdy Odbiorca wprowadził zmianę umowy przewozu, przyjął list przewozowy albo odebrał przesyłkę.

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest epaka.pl.
2. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), jak również z innymi aktami prawnymi, uzupełniającymi lub zastępującymi wskazane wyżej regulacje.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności, dostępna pod adresem https://www.epaka.pl/polityka-prywatnosci

X. REKLAMACJE I SPRAWY SPORNE

A. SKŁADANIE REKLAMACJI

1. Każdy Użytkownik (w tym nieposiadający Konta) może złożyć Reklamację.
2. Reklamacja może być złożona:
   a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: reklamacje@epaka.pl;
   b) pisemnie na adres siedziby epaka.pl: Sochacz 16a, 21-400 Łuków;

c) poprzez formularz reklamacyjny/kontaktowy, znajdującego się na stronie https://www.epaka.pl/reklamacje/dodaj

3. W przypadku uznania reklamacji oraz zwrotu pobranych od Użytkownika środków pieniężnych, epaka.pl informuje, że banki obsługujące przelew z tytułu zwrotu środków, mogą pobierać opłaty z tytułu wykonania czynności bankowych. Opłaty te są niezależne od epaka.pl.

A.1. REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI I DZIAŁAŃ PLATFORMY

1. W celu ułatwienia rozpatrzenia Reklamacji, Reklamacja powinna zawierać:
   a) dane Użytkownika;
   b) opis sytuacji, będącej przedmiotem Reklamacji;
   c) oczekiwania Użytkownika dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
2. Reklamacja jest rozpatrywana bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od daty, gdy Sprzedawca uzyskał możliwość zapoznania się z jej treścią. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Jeżeli epaka.pl nie udzieliła odpowiedzi na Reklamację w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się, że Reklamacja została uznana.

A.2. REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI PRZEWOZU

1. W celu rozpatrzenia Reklamacji dotyczącej wykonania Usługi przewozu, Reklamacja powinna zawierać:
   a) oznaczenie Przewoźnika – jego firmy i siedziby;
   b) dane Użytkownika;
   c) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zlecenia Usługi przewozu lub dane określone przez wybranego przez Użytkownika Przewoźnika, pozwalające zidentyfikować Usługę przewozu, której dotyczy Reklamacja;
   d) uzasadnienie Reklamacji;
   e) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
   f) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
   g) podpis uprawnionego lub podróżnego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
2. Do Reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
3. Reklamacje dotyczące Usługi przewozu rozpatrywane są zgodnie z zasadami wskazanymi w regulaminie Przewoźnika, który wykonywał daną Usługę przewozu.
4. Po otrzymaniu Reklamacji epaka.pl niezwłocznie przekazuje ją Przewoźnikowi. Procedowanie zgłoszonej Reklamacji, żądanie uzupełnienia Reklamacji jak również udzielenie odpowiedzi na Reklamację wykonywane jest przez Przewoźnika a następnie przekazywane epaka.pl. Po otrzymaniu żądania uzupełnienia lub odpowiedzi na Reklamację, epaka.pl przekazuje je konsumentowi niezwłocznie lecz w nieprzekraczalnym terminie uzupełnienia Reklamacji (w przypadku żądania uzupełnienia) oraz odpowiedzi na Reklamację.
5. Termin na udzielenie odpowiedzi na Reklamację dotyczącą wykonania Usługi przewozu wynosi 30 dni od daty jej otrzymania, zaś termin na uzupełnienie Reklamacji wyznaczany jest przez Przewoźnika i nie może być krótszy niż 14 dni.

B. SPRAWY SPORNE

1. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z zawartymi Umowami jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd powszechny.
2. Zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, konsumenci mają prawo do rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami

zawierającymi internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, w sposób pozasądowy za pośrednictwem prowadzonego w tym celu systemu internetowego. Skargę można złożyć na formularzu dostępnym pod adresem:

https://consumer-redress.ec.europa.eu/solution-finder_en?prefLang=pl&etrans=pl

3. Z uwagi na przyjęcie rozporządzenia UE nr 2024/3228, możliwość składania skarg za pośrednictwem powyższego systemu informatycznego wygaśnie z dniem 20 marca 2025 r. zaś z dniem 20 lipca 2025 r. powyższy system informatyczny zostanie wyłączony.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. epaka.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
   a) korzystaniem z Konta przez Użytkownika niezgodnie z Regulaminem;
   b) korzystaniem z Konta przez osobę trzecią, której Użytkownik ujawnił dane dostępowe;
2. epaka.pl ponosi odpowiedzialność cywilną za wykonanie Usługi na zasadach ogólnych. Niezależnie od odpowiedzialności epaka.pl, każdy Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za swoje działania i zaniechania.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. epaka.pl uprawniona jest do jednostronnej zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
   a) zmianę funkcjonalności Platformy w celu ulepszenia jej działania – zmiany Regulaminu będą obejmować wyłącznie postanowienia dotyczące zmienianych funkcjonalności ze wskazaniem jak każda zmiana funkcjonalności wpływa na zmianę Regulaminu;
   b) zmianę systemów informatycznych lub technicznych bądź dostawcy usług informatycznych, niezależną od epaka.pl – zmiany Regulaminu będą dotyczyć wyłącznie tych postanowień, których dodanie, zmiana lub usunięcie będzie wymagana przez system informatyczny lub techniczny bądź dostawcy usług informatycznych. Dokonując zmiany Regulaminu na tej podstawie, epaka.pl wskaże Użytkownikom jakie zmiany zostały wymuszone przez zmianę systemów informatycznych lub technicznych bądź dostawców usług informatycznych;
   c) korektę błędów i omyłek o charakterze technicznym lub językowym - zmiana Regulaminu będzie dotyczyć wyłącznie tych postanowień, w których wykryto błędy i omyłki o charakterze technicznym lub językowym i polegać będzie wyłącznie na poprawieniu tych omyłek i błędów.
2. epaka.pl powiadomi Użytkowników posiadających Konto o każdorazowej zmianie Regulaminu w formie komunikatu na trwałym nośniku przesłanego na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas Rejestracji.
3. Wszyscy Użytkownicy mogą zapoznać się z wersjami regulaminów obowiązujących oraz terminami ich obowiązywania pod adresem https://www.epaka.pl/regulamin
4. Użytkownicy posiadający Konta będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie rozwiążą umowy o korzystanie z Konta w terminie 30 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu.
5. Zmiana Regulaminu nie ma zastosowania do czynności dokonanych przed zmianą, tj. zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do złożonego przez Użytkownika i realizowanego zamówienia oraz w okresie dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z realizowanym zamówieniem, do którego stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili składania zamówienia. Zmiany Regulaminu nie będą naruszać praw nabytych Użytkowników.
6. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, do relacji pomiędzy epaka.pl a Użytkownikiem zastosowanie mają przepisy polskiego prawa.

7. W relacjach epaka.pl z Użytkownikiem zastosowanie ma język polski.
8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 29 października 2026 r.