**Załącznik nr 9 - Usługa Dostawy OLX**

## I. Definicje

**Inpost** – Inpost sp. z o.o.

**Nadawca** – osoba (użytkownik) uprawniona do nadania przesyłki lub osoba, która faktycznie nadała Przesyłkę

**Odbiorca** – osoba (użytkownik) uprawniona do odbioru przesyłki lub osoba, która dokonała odbioru przesyłki

**Prawo Pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe

## II. Zasady Ogólne

1. Dostawa przesyłek w ramach Usługi Dostawy OLX jest zlecana Inpost przez Grupę OLX na rzecz Użytkownika na podstawie umowy, zgodnie z którą Grupa OLX jest nadawcą w rozumieniu Prawa Pocztowego.

2. Usługa Dostawy OLX jest realizowana na zasadach i w terminach określonych w niniejszym Załączniku nr 9 oraz Regulaminie, jak również w aktualnych w chwili jej zamawiania: Regulaminie świadczenia usług „Paczkomaty 24/7" przez Inpost oraz Zasadach przygotowania i pakowania przesyłek Inpost, dostępnych na stronie www.inpost.pl (łącznie dokumenty Inpost zwane są w niniejszym Załączniku „**Regulaminem Inpost**"). Regulamin Inpost może podlegać zmianom zgodnie z zasadami w nim przewidzianymi. Aktualne Regulaminy Inpost stanowią integralną część niniejszego Załącznika.

3. Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać warunków zawartych w Regulaminie oraz Regulaminie Inpost, w tym zobowiązują się, że:
   a) nie będzie umieszczać w przesyłce przedmiotów, zakazanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub Regulaminu Inpost, ani korzystać z Usług Dostawy OLX w celu ich przewozu lub doręczenia;
   b) będzie podawać prawdziwe dane Nadawcy i Odbiorcy;
   c) będzie nadawać przesyłki spełniające wymogi dla przesyłek określone w Regulaminie Inpost, w szczególności w zakresie wagi, gabarytów, właściwego opakowania oraz dopuszczalnej zawartości przesyłki;
   d) wydrukuje i opatrzy przesyłkę etykietą lub skorzysta z nadania bez etykiety zgodnie z wymogami Regulaminu i Regulaminu Inpost.

## III. Reklamacje

1. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Dostawy OLX może zostać złożona przez:
   a) Nadawcę albo
   b) Odbiorcę - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy lub przez niego odebrana ze skrytki Paczkomat® lub innych punktów wskazanych w Regulaminie Inpost.

2. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Dostawy OLX może zostać wniesiona w następujący sposób:
   a) poprzez złożenie reklamacji w Grupie OLX, która to spowoduje złożenie przez Grupę OLX reklamacji Usługi Dostawy OLX w Inpost, przy czym dedykowanym adresem e-mail dla reklamacji z tytułu utraty przesyłki lub opóźnienia w jej dostarczeniu w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia jest następujący adres e-mail: reklamacje.inpost@olx.pl; lub
   b) poprzez złożenie reklamacji do Inpost w przypadku udzielenia pełnomocnictwa Nadawcy przez Grupę OLX do reprezentowania jej w związku z reklamacją Usługi Dostawy OLX dotyczącej określonej przesyłki, przy czym sposób złożenia reklamacji, o którym mowa w tym punkcie, jest preferowany w przypadku reklamacji na uszkodzenie Przesyłki. Reklamacje złożone w tym trybie będą rozpoznawane przez Inpost na zasadach określonych w Regulaminie Inpost.

3. Złożenie reklamacji, o której mowa w pkt 2 lit, a) powyżej, jak również prośby o udzielenie właściwego pełnomocnictwa jest możliwe za pomocą formularza kontaktowego: https://pomoc.olx.pl/olxplhelp/s/contactsupport. Reklamację w Grupie OLX można również wnieść w formie ustnej do protokołu w placówce Grupy OLX lub na piśmie na adres siedziby Grupy OLX znajdującej się pod adresem ul. Królowej Jadwigi 43, 61-872 Poznań.

4. Reklamacja powinna zawierać wszelkie informacje i dokumenty niezbędne do jej rozpatrzenia, w szczególności powinien podać informacje i dowody wymagane do złożenia reklamacji w Regulaminie Inpost. Grupa OLX realizuje Usługi Dostawy OLX za pomocą Inpost i w rezultacie, Grupa OLX nie posiada wszystkich informacji dotyczących sposobu realizacji takiej usługi i w celu złożenia reklamacji może uzyskać je wyłącznie od Nadawcy lub Odbiorcy.

5. Grupa OLX, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych reklamacji w terminie 7 dni od

dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

6. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Dostawy OLX, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

7. Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została określona w złożonej reklamacji , a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Grupa OLX wzywa reklamującego do wskazania wysokości kwoty odszkodowania.

8. Grupa OLX w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji, w tym roszczenia odszkodowawczego może żądać od Nadawcy i Odbiorcy udzielenia informacji, wyjaśnień oraz dostarczenia odpowiednich dokumentów.

9. W przypadku uwzględnienia reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Grupa OLX wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji.

10. Reklamacje są rozpatrywane przez Grupę OLX w terminie 30 dni od jej zgłoszenia. Termin ten liczy się od dnia złożenia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami.

11. W przypadku reklamacji składanych drogą elektroniczną osoba składająca reklamację jest uwierzytelniania lub identyfikowana przez Grupę OLX na podstawie podanych przez nią danych. W takich przypadkach Grupa OLX zastrzega sobie prawo do poproszenia osoby składającej reklamację o podanie dodatkowych danych niezbędnych do przeprowadzenia uwierzytelnienia lub identyfikacji tj. w szczególności: numeru etykiety, adresu e-mail lub numeru telefonu, podanych w ramach usługi Dostawa OLX. Dane te zestawiane są z danymi posiadanymi przez Grupę OLX w jego systemie informatycznym w celu ustalenia, czy dana osoba jest osobą uprawnioną do wniesienia reklamacji.

12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym punkcie III, do postępowania reklamacyjnego dotyczącego Usługi Dostawy OLX stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 14.3-6 Regulaminu.

## IV. Odpowiedzialność

1. Grupa OLX odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Dostawy OLX, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
   a) wskutek siły wyższej;
   b) przyczyn występujących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy;
   c) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów Prawa Pocztowego albo Regulaminu;
   d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności wysokiej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości, a także Grupa OLX nie odpowiada za wpływ warunków atmosferycznych na te rzeczy, upływu czasu od nadania, uszkodzenia przesyłki wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia rzeczy znajdujących się w przesyłce.

2. Z zastrzeżeniem pkt 10 poniżej, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi Dostawy OLX wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, w szczególności po odebraniu przesyłki, w tym ze skrytki Paczkomat® lub innych punktów wskazanych w Regulaminie Inpost.

3. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego pkt IV Grupa OLX ponosi odpowiedzialność wyłącznie za uszkodzenie lub zniszczenie przesyłki, które miało miejsce w okresie od nadania przesyłki w urządzeniu P aczkomat® lub w punkcie odbioru przesyłki (ewentualnie od odebrania przesyłki od Nadawcy) do momentu wydania przesyłki przez urządzenie Paczkomat® lub w oddziale Inpost sp. z o.o. lub bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru przesyłki.

4. Grupa OLX nie odpowiada za opóźnienia w dostarczeniu przesyłki do urządzenia Paczkomat® , punktu obsługi paczek Inpost lub oddziału Inpost oraz za opóźnienia w doręczeniu przesyłki bezpośrednio do Odbiorcy, jeżeli wynika to z siły wyższej, jak i z przyczyn, na które Grupa OLX nie miała wpływu.

5. Grupa OLX nie odpowiada za szkody w przesyłce:
   a) polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych;
   b) polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm - w graniach zwyczajowo przyjętych;
   c) powstałe wskutek naturalnego zużycia rzeczy, jej wad, naturalnych właściwości;
   d) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu;
   e) spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia;
   f) powstałe w wyniku nieprawidłowego zaadresowania;

g) polegające na niezgodności wagi i zawartości przesyłki z wagą i zawartością zadeklarowaną przy wysłaniu, jeśli opakowanie nie nosi śladów naruszenia;
h) szkody widoczne zgłoszone później niż w chwili odbioru przesyłki.

6. Grupa OLX odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Dostawy OLX w zakresie określonym w niniejszym Załączniku, chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
   a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
   b) nastąpiło z winy umyślnej Grupy OLX;
   c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Grupy OLX.

   W sytuacjach określonych w literach a), b) i c) powyżej Grupa OLX ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny .

7. Usługę Dostawy OLX uważa się za niewykonaną, jeżeli przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona.

8. Usługę Dostawy OLX uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli przesyłka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.

9. Niedoręczoną przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odebrania w urządzeniu P aczkomat lub w inny sposób określony w Regulaminie Inpost nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

10. Roszczenia z tytułu niewidocznych przy odbiorze ubytków lub uszkodzeń przesyłki mogą być zgłoszone przez Użytkownika nie później niż w terminie 7 dni od daty odebrania przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę uszkodzeń niewidocznych w chwili odbierania przesyłki konieczne jest sporządzenie protokołu szkody w placówce Inpost i w tym celu Odbiorca musi się udać z reklamowaną przesyłką do placówki Inpost nie później niż w terminie 7 dni od daty odebrania przesyłki, w celu sporządzenia przez Inpost protokołu szkody, a następnie zgłasza reklamację zgodnie z pkt III.

11. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki, z zastrzeżeniem pkt 2 i 10 powyżej.

12. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Dostawy OLX przysługuje odszkodowanie:
    a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki niebędącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;

b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
c) za utratę przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
d) za utratę przesyłki ubezpieczonej zgodnie z Regulaminem Inpost - w wysokości nie wyższej niż wynikająca z tabeli suma ubezpieczenia dla danej przesyłki, ustalonej zgodnie z postanowieniami § 27 Regulaminu Inpost
e) za opóźnienie w dostarczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia - w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za przesyłkę.

13. W przypadku niewykonania Usługi Dostawy OLX, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za usługę.

## V. Postanowienia końcowe

1. Terminy pisane wielką literą w niniejszym Załączniku nr 9, a nie zdefiniowane w nim, mają znaczenie nadane im w Regulaminie. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej: https://pomoc.olx.pl/olxplhelp/s/, w zakładce Informacje prawne – Aktualny Regulamin.

2. Zasady i tryb składania skarg i wniosków o mediację oraz pozasądowego rozstrzygania sporów, określa Regulamin.

3. Niniejszy Załącznik nr 9 może być zmieniany na zasadach określonych w pkt 18 Regulaminu.