

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
(wersja obowiązująca od dnia 1 kwietnia 2025 roku)

§1 Postanowienia Ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca jest właścicielem serwisu internetowego zwroty.globkurier.pl oraz wszelkich praw autorskich i pokrewnych związanych z nazwą i marką GlobKurier.pl. Wszelkie prawa zastrzeżone.
3. Zleceniobiorca zastrzega, iż każdorazowe złożone mu zlecenie wykonania usługi wymaga uprzedniego zapoznania się z treścią Regulaminu i zaakceptowania postanowień zawartych w Regulaminie. Zleceniobiorca nieodpłatnie udostępnia Zleceniodawcy Regulamin przed zawarciem umowy za pomocą Systemu Transakcyjnego.
4. Z uwagi na charakter usług świadczonych przez Zleceniobiorcę, polegający na stworzeniu platformy kontaktu Zleceniodawcy z Przewoźnikiem oraz firmami spedycyjnymi, do zawartej za pośrednictwem serwisu zwroty.globkurier.pl umowy stosuje się postanowienia regulaminów, którymi posługuje się Przewoźnik oraz firmy spedycyjne wybrane przez Zleceniodawcę przy realizacji usługi, które są dostępne na stronie internetowej danego Przewoźnika oraz firm spedycyjnych. W związku z powyższym Zleceniodawca zobowiązany jest zapoznać się z regulaminem wybranego Przewoźnika oraz firm spedycyjnych jako określającego warunki świadczonej przez niego usługi przewozu lub pocztowej przed dokonaniem wyboru Przewoźnika oraz firm spedycyjnych. Regulaminy dostępnych do wyboru za pośrednictwem serwisu zwroty.globkurier.pl Przewoźników oraz Firm spedycyjnych są udostępnione Zleceniodawcy pod adresem <https://www.globkurier.pl/faq/regulamin-przewoznikow>.
5. Zleceniobiorca świadczy opisane w Regulaminie usługi brokera usług kurierskich oraz spedycyjnych. Zleceniobiorca nie świadczy usług przewozowych i nie ma statusu przewoźnika w rozumieniu przepisów ustawy o transporcie drogowym.
6. Ilekoć dane pojęcie zostanie napisane w Regulaminie od wielkiej litery, nadano mu znaczenie określone w § 2 lub w treści Regulaminu (o ile zostało to wyraźnie wskazane i zdefiniowane), niezależnie od tego czy zostały użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej. Pojęcia pisane małą literą rozumie się zgodnie z kontekstem danego postanowienia.

§2 Definicje

1. Cargo – ubezpieczenie mienia w transporcie.
2. Cennik – zestawienie opłat stosowanych przez Zleceniobiorcę za dane usługi. W przypadku odniesienia do cenników Przewoźnika, w Regulaminie lub Serwisie Transakcyjnym wskazano odpowiednie odwołanie.
3. Etykieta – dokument wystawiany do każdej Przesyłki przez Zleceniobiorcę. Część etykiety lub jej kopia może być zastąpiona przez List przewozowy i staje się dowodem przekazania przesyłki Przewoźnikowi w celu wykonania przewozu.
4. Firmy spedycyjne – przedsiębiorstwa wykonujące usługi spedycyjne przesyłek w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, udostępnione do wyboru Zleceniodawcy.

5. Hasło – ciąg składający się z kilku do kilkunastu znaków przyporządkowany do Loginu i zapewniający dostęp do Konta.

6. Konsument – zgodnie z kodeksem cywilnym osoba fizyczna dokonująca zamówienia wykonania usługi za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego zwroty.globkurier.pl, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

7. Konto – udostępniony Zleceniodawcy profil w Systemie Transakcyjnym posiadający szereg funkcjonalności, w szczególności wprowadzania danych, zarządzania, składania zleceń. Wyłącznie Zleceniodawca ma prawo do zmiany treści znajdujących się tam danych.

8. Konto Pre-Paid – konto zasilone przez Zleceniodawcę w serwisie zwroty.globkurier.pl kwotą odpowiadającą wartości wpłaty w celu późniejszego wykorzystania tej kwoty do płatności za zamawiane usługi. Konto Pre-Paid posiada każdy zarejestrowany użytkownik.

9. Kurier z etykietą – usługa, w ramach której kurier odbiera przesyłkę, a Zleceniobiorca zwolniony jest z obowiązku określonego w § 3 ust. 2 Regulaminu.

10. List przewozowy – dokument wydrukowany z systemu zwroty.globkurier.pl, na podstawie którego Przewoźnik wykonuje zlecenie doręczenia przesyłki od Nadawcy do Odbiorcy. List przewozowy potwierdza zawarcie umowy na wykonanie usługi pomiędzy Zleceniodawcą i Przewoźnikiem za pośrednictwem Zleceniobiorcy. Klient jest zobowiązany do wydrukowania i naklejenia na przesyłkę powyżej opisanego listu oraz przekazania kurierowi odbierającemu przesyłkę, za wyjątkiem, gdy zamówił i korzysta z usługi Kurier z etykietą. List przewozowy zawiera co najmniej: nazwę i adres właściciela serwisu zwroty.globkurier.pl lub jego kontrahentów, Nadawcy, dokładny adres miejsce dostarczenia przesyłki, zawartości, masy, sztuk, sposób opakowania i oznaczenia przesyłki.

11. Login – adres e-mail Zleceniodawcy, który został przez niego podany na etapie rejestracji Konta.

12. Nadawca – oznacza Zleceniodawcę, jeżeli Zleceniodawca nadaje przesyłkę lub osobę fizyczną, prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, niebędącą Zleceniodawcą, upoważnioną przez Zleceniodawcę do nadania przesyłki.

13. Narzędzie zwroty.globKurier.pl – specjalistyczne oprogramowanie, służące do podania danych w Systemie Transakcyjnym dotyczących zawartości, wagi, wymiarów i wartości Przesyłki oraz danych teleadresowych. Na podstawie w/w danych System Transakcyjny wylicza koszt usługi.

14. Odbiorca – podmiot wskazany w Liście przewozowym, upoważniony do Odbioru Przesyłki.

15. Paczka – przesyłka nadana do Odbiorcy na podstawie jednego listu przewozowego.

16. Panel klienta – osobiste konto internetowe Zleceniodawcy na stronie internetowej Zleceniobiorcy, poprzez które Zleceniodawca składa zamówienia i dokonuje płatności z tytułu umowy zawartej ze Zleceniobiorcą, oraz na którym znajduje się Cennik obowiązujący Zleceniodawcę przy składaniu zamówienia.

17. Plasowanie – przyznawanie określonej wagi nadawanej wynikom wyszukiwania przy udostępnieniu funkcji wyszukiwania internetowego.

18. Protokół przekazania przesyłki – dokument wydrukowany z systemu transakcyjnego zwroty.globKurier.pl, na którym kurier potwierdza Zleceniodawcy odbiór przesyłki lub inny dokument potwierdzający odbiór przesyłki przez przewoźnika, pochodzący od przewoźnika.

19. Przesyłka – koperty, paczki, palety, przesyłki dłużycowe, kontenery i inne pakunki przygotowane przez Zleceniodawcę do odbioru kurierowi według określonych w Regulaminie zasad pakowania.

20. Przesyłka dokumentowa (DOX) – przesyłka dokumentowa w sztywnej kopercie firmowej o wadze do 1 kg.

21. Przesyłka wielopaczkowa – przesyłka składająca się z wielu Paczek wysyłanych do jednego adresata. Liczba Paczek w takiej Przesyłce musi być taka sama jak liczba listów przewozowych.

22. Przesyłka za pobraniem (COD) – przesyłka, której warunkiem odbioru przez adresata jest uiszczenie kwoty wskazanej w liście przewozowym przez Nadawcę przesyłki.

23. Przewoźnik – przedsiębiorca zajmujący się przewozem przesyłek w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa.

24. Spedycja – usługa polegająca na świadczeniu usług spedycyjnych w zakresie regulowanym w kodeksie cywilnym.

25. Spedytor – Zleceniobiorca występujący w tej roli w przypadku świadczenia Spedycji zgodnie z postanowieniami § 9 Regulaminu.

26. System Transakcyjny – serwis internetowy pośredniczący w zamawianiu usług kurierskich, spedycyjnych, zarządzaniu przesyłkami, płatnościami za usługi itp., dostępny pod adresem zwroty.globkurier.pl, zwany także Internetową platformą handlową.

27. Termin deklarowany – oznacza termin realizacji usługi do wskazanej w zleceniu godziny, którego przekroczenie uprawnia do obniżenia opłaty za usługę.

28. Termin gwarantowany oznacza gwarantowany przez operatora pocztowego termin wykonania usługi pocztowej, nie będącej usługą powszechną, o którym mowa w art. 3 ust. 19 lit. c) ustawy Prawo Pocztowne z dnia 23 listopada 2012r.(w rozumieniu powyższego zapisu, terminem gwarantowanym nie jest deklarowane godzinowe doręczenie przesyłki).

29. Termin przewidywany – oznacza planowany termin doręczenia.

30. Usługi dodatkowe – pozostałe usługi poza usługą samego transportu przesyłki.

31. Waga gabarytowa – wartość obliczona na podstawie wymiarów Przesyłki według danego wzoru – przelicznik jest zależny od wybranego przewoźnika.

32. Waga rzeczywista – wpisana na liście przewozowym waga przesyłki wyrażona w kilogramach.

33. Zlecenie spedycyjne – dokument, zawarty w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, wystawiony Spedytorowi przez Zleceniodawcę, w szczególności za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego, określający czas i miejsce wydania i odbioru przesyłki, ilość i wagę oddanych do spedycji przesyłek, zawartość przesyłki, uwagi dotyczące transportu, informacje na temat usług dodatkowych świadczonych przez Spedytora na rzecz Zleceniodawcy, a także inne informacje wymagane przez przepisy prawa oraz Spedytora.

34. Zleceniobiorca – podmiot prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą GRUPA ZNATURY Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-156), al. Wojciecha Korfanteo 138a, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000347353 przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Katowicach, kapitał: 70.000 złotych, REGON: 241472991, NIP: 2220872890.

35. Zleceniodawca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z serwisu zwroty.globkurier.pl.

§3 Oświadczenia i obowiązki Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca oświadcza, że dane przekazane Zleceniobiorcy za pośrednictwem serwisu zwroty.globkurier.pl są prawdziwe i zgodne z rzeczywistością. Dotyczy to również informacji zawartych w Liście przewozowym i Etykiecie. Zleceniodawca dokonujący zamówienia wykonania usługi za pośrednictwem serwisu internetowego zwroty.globkurier.pl jest zobowiązany do określenia, czy jego Przesyłka jest standardowa lub niestandardowa. Informacje co do typu przesyłki oraz jaka przesyłka jest uznawana za przesyłkę niestandardową oraz informacje o ewentualnych dopłatach związanych z nadaniem niestandardowej Przesyłki są dostępne w Serwisie Transakcyjnym w procesie zamawiania usługi. Wycena Zlecenia jest dokonywana wyłącznie na podstawie informacji wprowadzonych w Systemie Transakcyjnym przez Zleceniodawcę. W przypadku niezgodności danych wskazanych w zleceniu (w szczególności wymiarów, wagi, kształtu, typu przesyłki, dodatkowych oznaczeń tj. ostrożnie szkło, innego niż deklarowany sposobu zapakowania) ze stanem faktycznym, Zleceniobiorca ma prawo naliczyć Zleceniodawcy bądź płatnikowi faktury opłatę dodatkową, jaką zostanie obciążony Zleceniobiorca, odpowiadającą opłacie rzeczywistej za przesyłkę, a wynikającą z regulaminów danego Przewoźnika i/lub wynikającą z Cennika Zleceniobiorcy. Sposób naliczenia opłaty i jej wysokość określa § 6 ust 16 Regulaminu.

2. Zleceniodawca zobowiązany jest wydrukować, prawidłowo wypełnić i nakleić na przesyłkę Etykietę lub List Przewozowy, oraz przekazać Kurierowi podczas odbioru poprawnie oklejoną przesyłkę. Zleceniodawca korzystający z usługi „Kurier z etykietą” lub podobną polegającą na tym, iż kurier posiada ze sobą etykietę do naklejenia na paczkę, zobowiązany jest do weryfikacji poprawności naklejanej przez kuriera na daną paczkę etykiety celem wykluczenia pomyłki, w szczególności w razie nadawania kilku paczek.

3. W przypadku przesyłek poza Unię Europejską Nadawca jest zobowiązany do poprawnego wypełnienia wszelkich wymaganych dokumentów do odprawy celnej.

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. W celu zabezpieczenia swych interesów Zleceniodawca powinien poinformować Odbiorcę, iż w przypadku widocznego przy odbiorze ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Odbiorca powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Przewoźnikowi, a w przypadku ujawnienia ubytku lub szkody w Przesyłce niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Przewoźnika, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki. W powyższych przypadkach Przewoźnik sporządzi protokół szkody i ustali stan przesyłki. Protokół szkody powinien być podpisany przez osoby dokonujące ustalenia stanu przesyłki. Ustalenie stanu przesyłki nastąpi zgodnie z art. 74 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272; tekst jedn.: Dz.U. 2020 poz. 8), przepisami Konwencji CMR i innych rządzących danym rodzajem przewozu.

7. Zleceniodawca zapewnia i gwarantuje, że zawartości Przesyłki nie stanowią rzeczy wyłączone z usług przewozu przez danego Przewoźnika. Przesłanie przez Zleceniodawcę towaru wyłączonego z transportu u danego przewoźnika podlega karze w wysokości 2.000 zł, co nie oznacza wyłączenia prawa do dochodzenia dalszego odszkodowania uzupełniającego w razie poniesienia szkody przekraczającej zastrzeżoną karę. Ponadto Zleceniobiorca informuje, iż wysokość ewentualnego roszczenia może być wyższa, jeśli Zleceniobiorca zostanie obciążony publicznoprawnymi karami administracyjnymi oraz wszelkiego rodzaju kosztami związanymi z nadaniem przez Zleceniodawcę towaru wyłączonego z transportu.

8. Zleceniodawca zwalnia Zleceniobiorcę, o ile przyczyna szkody nie leży po stronie Zleceniobiorcy, od odpowiedzialności – to jest zarówno od odpowiedzialności wobec osób trzecich, jak i wobec Zleceniodawcy – za szkody wynikłe z zawinionego albo niezawinionego naruszenia przez Zleceniodawcę obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1, 2, 3, 4, 5, 6 oraz 7. Zleceniodawca odpowiada ponadto wobec Zleceniobiorcy oraz osób trzecich za wszelkie szkody poniesione przez Zleceniobiorcę oraz osoby trzecie wskutek zawinionego albo niezawinionego naruszenia przez Zleceniodawcę obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1, 2, 3, 4, 5, 6 oraz 7. Zleceniodawca zobowiązany jest naprawić wszelkie szkody poniesione przez Zleceniobiorcę lub osoby trzecie w wyniku zawinionego albo niezawinionego naruszenia przez Zleceniodawcę obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1, 2, 3, 4, 5, 6 oraz 7, jak również zwolnić Zleceniobiorcę ze zobowiązań wobec osób trzecich, jeżeli ich powstanie było skutkiem naruszenia przez Zleceniodawcę obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1, 2, 3, 4, 5, 6 oraz 7. Obowiązki wskazane w niniejszym punkcie obejmują także zobowiązanie Zleceniodawcy do naprawienia szkody w postaci kar administracyjnych oraz innych o podobnym charakterze, jak i do poniesienia kosztów prowadzenia postępowań w ich przedmiocie.

9. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie jest jednocześnie Nadawcą, Zleceniodawca w celu zabezpieczenia prawidłowego wykonania umowy przez siebie powinien poinformować Nadawcę o obowiązkach wynikających z § 3 Regulaminu, w szczególności ust 8.

§4 Rejestracja Zleceniodawcy i korzystanie z serwisu

1. Zleceniobiorca poprzez System Transakcyjny zobowiązuje się do udostępnienia Zleceniodawcy możliwości korzystania z usług kurierskich i przewozowych świadczonych przez Przewoźnika. Zleceniobiorca za w/w usługi pobiera opłatę w wysokości określonej w cenniku, zgodnie z § 6 Regulaminu.

2. Korzystanie z usług świadczonych przez Zleceniobiorcę możliwe jest za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego. Udzielenie zlecenia musi zostać poprzedzone zapoznaniem się z warunkami Regulaminu, które obowiązują przy realizacji zleceń.

3. Konieczne do korzystania z usług Zleceniobiorcy, w tym do korzystania z Systemu Transakcyjnego, jest posiadanie aktualnego i aktywnego adresu e-mail i numeru telefonu. W przypadku jego zmiany Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego zaktualizowania tej informacji w Panelu Klienta. Adres e-mail i numer telefonu są powiązane z kontem i stanowią konieczną formę identyfikacji oraz będą wykorzystywane do korespondencji związanej ze świadczeniem usług. Zleceniobiorca przetwarza dane osobowe Zleceniodawców i wykorzystuje je w zakresie i w celu niezbędnym do realizacji Usług, w tym w celu informowania o działaniu narzędzia, możliwym sposobie jego wykorzystania przez Zleceniodawcę oraz koniecznych czynnościach, takich jak płatności, faktury, informacje o statusie przesyłki etc. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych są art. 6 ust. 1 lit. b oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Prawnie uzasadnionym interesem Operatora jest prowadzenie marketingu własnych usług.

4. Zleceniobiorca może odmówić nadania określonego Loginu, jeżeli jest on już używany w ramach serwisu lub jeżeli poweźmie uzasadnioną, wiarygodną informację, że jest on sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, w tym zawiera treści obraźliwe, powszechnie uznane za obelżywe, narusza dobra osobiste lub jego uzasadnione interesy.

5. Zleceniodawca, aby System Transakcyjny działał poprawnie, powinien zapewnić sobie połączenie z siecią Internet oraz posiadanie przeglądarki internetowej, w wymaganej przez system wersji np. Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge.

6. Zleceniodawca może zlecać usługę w narzędziu zwroty.globkurier.pl przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę.

7. Zleceniobiorca zobowiązuje się przechowywać pozostawione przez Zleceniodawcę dane, a w szczególności dane osobowe, w sposób zgodny ze stosownymi przepisami oraz standardami bezpieczeństwa i używać ich wyłącznie do prawidłowego wykonywania zleconych usług oraz dla przekazywania informacji o zleconych usługach i w celach marketingowych pod warunkiem spełnienia wymogów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy prawo komunikacji elektronicznej. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją zleceń jest Zleceniobiorca. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że podanie danych osobowych w związku z rejestracją w Systemie Transakcyjnym jest dobrowolne, oraz że ma dostęp do swych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania, zmiany i usunięcia.

8. Usługi zlecone poprzez użycie Loginu i Hasła traktuje się jako zamówione przez Zleceniodawcę. Zleceniodawca zobowiązany jest do podjęcia działań mających na celu nieudostępnianie swoich Loginu i Hasła nieupoważnionym osobom trzecim.

9. Zleceniodawca jest zobligowany do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym pozostawienia danych niezbędnych do wykonania usługi w serwisie zwroty.globkurier.pl.

10. Zleceniodawca zobowiązany jest oddać przesyłki w opakowaniu. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wliczają się do jej masy. Opakowanie powinno, między innymi:

a) być odpowiednie do rodzaju przesyłki,

- b) być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe,
- c) być odpowiednio wytrzymałe,
- d) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,
- e) być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/dół”, „Nie przewracać”, itp. Wymienione oznakowanie może być w formie widocznego opisu na przesyłce lub w formie wydrukowanych z Systemu Transakcyjnego oznaczeń, naklejonych na opakowanie przesyłki.

Szczegółowe wytyczne dotyczące sposobu przygotowania przesyłki do transportu, w szczególności przesyłek niestandardowych, znajdują się w Regulaminach, o jakich mowa w § 1 ust 4 dostępnych na stronie internetowej wybranego dla danego zlecenia Przewoźnika.

11. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w Narzędziu zwroty.globkurier.pl ich rzeczywistej wartości dla każdej jednej Przesyłki.

12. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że zarówno przed przyjęciem przesyłki do przewozu, jak i w jego trakcie Przewoźnik, w obecności Nadawcy, a w razie braku takiej możliwości w obecności innych osób (zgodnie z regulaminem danego przewoźnika), ma prawo dokonać jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Zleceniodawcy zawartym w Liście przewozowym, w szczególności czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia przesyłki wewnątrz opakowania.

13. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że Przewoźnik może odmówić wykonania usługi po zawarciu z nim umowy, jeżeli:

- a) przesyłka zawiera rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub w mieniu, w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję, inne substancje, chyba że umowa zawarta z Przewoźnikiem odbywa się w warunkach transportu towarów niebezpiecznych w rozumieniu konwencji ADR i Zleceniodawca spełni wszelkie wymogi wynikające z tego faktu i z przedstawionych mu instrukcji Przewoźnika,
- b) przesyłka zawiera substancje odurzające lub środki psychotropowe lub leki, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje,
- c) przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
- d) przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta,
- e) przesyłka ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych,
- f) przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
- g) przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiejkolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiejkolwiek inne walory zbywalne,
- h) przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki lub opakowanie nie zapewnia bezpiecznego dostarczenia przesyłki w stanie nieuszkodzonym,
- i) przesyłka, która z mocy przepisów prawa nie może być przewożona,
- j) ze względu na przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. 2012 poz. 1529; tekst jedn.: Dz.U. 2023 poz. 1640), przewóz przesyłek jest zabroniony lub też ustawa przewiduje wyłączność świadczenia określonych usług przez operatora publicznego,
- k) przesyłka zawiera żywność.

14. Zleceniobiorca i Przewoźnik w okolicznościach uzasadniających podejrzenie działania wbrew obowiązującemu porządkowi prawnemu niezwłocznie powiadomi właściwe służby oraz zatrzyma i zabezpieczy przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

15. Przyjęcie przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie czytelnie wydrukowanego dokumentu potwierdzającego realizację zlecenia, dostępnego po skonfigurowaniu przesyłki w Systemie Transakcyjnym. Potwierdzeniem odbioru przesyłki przez Przewoźnika jest podpisany przez przedstawiciela Przewoźnika Protokół Przekazania Przesyłki.

16. Doręczenie przesyłki w sobotę lub niedzielę jest możliwe tylko i wyłącznie w przypadku zlecenia jej nadania w piątek poprzedzający te dni, o ile wybrany przez Zleceniodawcę przewoźnik posiada taką usługę w ofercie.

17. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki od Zleceniodawcy przez Przewoźnika z powodów wymienionych w ustępach 13 i 14 niniejszego paragrafu, zwrotowi nie podlega w tym wypadku zapłata za usługę Zleceniobiorcy.

18. Zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego podania danych koniecznych do kalkulacji kosztów wysyłki. Żądane przez system dane bezpośrednio wpływają na wysokość wyceny przesyłki. W przypadku błędnego wypełnienia formularzy na stronie zwroty.globkurier.pl (np. podania niewłaściwej wagi czy gabarytu przesyłki) lub w razie stwierdzenia zmian dokonanych na druku przewozowym po zatwierdzeniu zamówienia przez Narzędzie zwroty.globkurier.pl, które będą miały wpływ na wzrost kosztów usługi Zleceniodawca zobowiązuje się uiścić różnicę do wysokości prawidłowo wyliczonych kosztów przesyłki.

19. Zwrot przesyłki do Nadawcy jest naliczany wg cennika podstawowego. Zleceniobiorca ma prawo w takim przypadku potrącić tę należność z salda Pre-Paid Zleceniodawcy lub w przypadku braku środków na tym koncie dochodzić zapłaty na zasadach ogólnych.

20. Opłata za preadresowanie/zmianę adresu doręczenia przesyłki w trakcie realizacji zlecenia, o ile ta usługa nie jest bezpłatna, jest naliczana wg Cennika lub cennika Przewoźnika. Zleceniobiorca ma prawo w takim przypadku potrącić tę należność z salda Pre-Paid Zleceniodawcy lub w przypadku braku środków na tym koncie dochodzić zapłaty na zasadach ogólnych.

21. Zleceniobiorca może obciążyć Zleceniodawcę dodatkową należnością wynikającą z różnicy w zadeklarowanych w Systemie Transakcyjnym przez Zleceniodawcę gabarytach Przesyłki (długość, szerokość, wysokość, standardowa Przesyłka) lub wagi a zweryfikowanymi przez Przewoźnika. Wysokość dodatkowej należności uzależniona jest od różnicy w zweryfikowanych przez Przewoźnika rzeczywistych gabarytach lub rzeczywistej wagi Przesyłki, a deklarowanymi. Zleceniobiorca ma prawo w takim przypadku potrącić tę należność z salda Pre-Paid Zleceniodawcy lub w przypadku braku środków na tym koncie dochodzić zapłaty na zasadach ogólnych. Zleceniobiorca gwarantuje Zleceniodawcy zachowanie procedury reklamacji w odniesieniu do ustalenia takich opłat.

22. Zleceniobiorca może obciążyć dodatkowo Zleceniodawcę za oznaczenie na liście przewozowym usług dodatkowych nie wymienionych/oznaczonych w zleceniu podczas składania zamówienia. Zleceniobiorca ma prawo w takim przypadku potrącić tę należność z salda Pre-Paid Zleceniodawcy lub w przypadku braku środków na tym koncie dochodzić zapłaty na zasadach ogólnych.

23. Zleceniobiorca, z uwagi na charakter świadczonej usługi, nie ponosi odpowiedzialności za transport jakichkolwiek towarów w razie zlecenia przewozu wybranemu przez Zleceniodawcę przewoźnikowi. Zleceniobiorca nie jest przewoźnikiem.

24. W przypadku przesyłek międzynarodowych i krajowych może zostać wykonany zwrot do nadawcy gdy:

- a) przesyłka została zaadresowana na skrytkę pocztową;
- b) podane gabaryty są niezgodne z rzeczywistością;
- c) w przesyłce znajdują się towary zakazane do wysyłki;
- d) przesyłka została wydana na liście przewozowym nie wygenerowanym z serwisu zwroty.globkurier.pl.

25. W razie wysyłania przez Zleceniodawcę przesyłek COD 21 dni „za pobraniem”, Zleceniobiorca zwróci pobrane od Odbiorcy przesyłki kwoty w ciągu 21 dni roboczych liczonych od następnego dnia roboczego po odebraniu przesyłki przez Odbiorcę. W przypadku realizacji usługi dodatkowej COD 14 dni „za pobraniem” – zwrot w ciągu 14 dni roboczych liczonych od następnego dnia roboczego od daty doręczenia przesyłki do Odbiorcy. W przypadku realizacji usługi dodatkowej COD 7 dni „za pobraniem” – zwrot w ciągu 7 dni roboczych liczonych od następnego dnia roboczego od daty doręczenia przesyłki do Odbiorcy.

26. Zleceniodawca korzystając z serwisu oraz narzędzi zewnętrznych, za pomocą których składa zamówienie w serwisie zwroty.globkurier.pl wyraża zgodę na zarówno ręczną jak i automatyczną zmianę wprowadzonych przez siebie danych (takich jak dane adresowe zleceniodawcy/nadawcy oraz odbiorcy) w sposób umożliwiający ich automatyczne przyjęcie przez system przewoźnika bez konieczności wstrzymywania realizacji zamówienia w celu otrzymania informacji zwrotnej od Zleceniodawcy. Jeżeli Zleceniodawca wprowadzi do systemu dane niezgodnie z podpowiedziami widocznymi w procesie składania zamówienia w narzędziu zwroty.globkurier.pl ponosi on odpowiedzialność za błędy spowodowane automatyczną korektą tych danych przez Zleceniobiorcę.

27. Zleceniodawca nie ma prawa do wykorzystania numeru płatnika Zleceniobiorcy bez wcześniejszego złożenia zlecenia za pośrednictwem serwisu zwroty.globkurier.pl. Bezpodstawne użycie numeru płatnika skutkuje obowiązkiem pokrycia wszelkich kosztów związanych z jego użyciem przez Zleceniodawcę oraz zapłaty kary umownej w wysokości 2000 zł za każdy przypadek użycia ww. numeru. Zleceniobiorca uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

28. W przypadku wykorzystania listu przewozowego z anulowanego zlecenia, Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Zleceniobiorcę. Brak informacji o wykorzystaniu listu przewozowego z anulowanego zlecenia skutkuje obowiązkiem zapłaty kary umownej w wysokości 100 zł. Zleceniobiorca uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

29. Wyłącznym parametrem decydującym o plasowaniu ofert w wynikach wyszukiwania w Systemie transakcyjnym jest cena usługi.

30. Podmioty oferujące usługi na Internetowej platformie handlowej są przedsiębiorcami.

§5 Reklamacje

1. Zleceniodawca ma możliwość złożenia reklamacji w szczególności w zakresie:

- a) rozliczeń finansowych – dotyczące specyfikacji oraz wysokości wystawionych przez Zleceniobiorcę faktur lub innych obciążeń,
- b) usługi przewozu – składane do przewoźnika za pośrednictwem Zleceniobiorcy dotyczące utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, także opłat dodatkowych naliczanych przez Przewoźnika w razie błędnego oznaczenia przesyłki (np. gabaryty);
- c) działania Systemu Transakcyjnego – dotyczące działania serwisu internetowego zwroty.globkurier.pl.

2. Reklamacje w zakresie rozliczeń finansowych mogą zostać złożone przez konsumenta bądź przedsiębiorcę, do którego znajdują zastosowanie przepisy o prawach konsumenta w terminie 12 miesięcy od dnia wystawienia faktury sprzedaży bądź faktury korygującej do faktury sprzedaży przez Zleceniobiorcę, lub w razie otrzymania informacji o obciążeniu Zleceniodawcy opłatą przez Przewoźnika. W przypadku Klienta, do którego nie znajdują zastosowanie przepisy o prawach konsumenta, reklamacje finansowe można złożyć w terminie 7 dni od dnia wystąpienia zdarzeń, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Składając tę reklamację należy wskazać dane dotyczące obciążenia oraz pozycje obciążenia, z którymi Zleceniodawca się nie zgadza.

3. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług i Usług dodatkowych może składać Zleceniodawca. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż Klient, który zlecił usługę, powinna ona dołączyć dokument przelewu praw albo pełnomocnictwo.

4. Reklamacje w zakresie usług przewozowych rozstrzyga Przewoźnik za pośrednictwem Zleceniobiorcy. Po złożeniu reklamacji przez serwis zwroty.globkurier.pl, Zleceniobiorca powiadamia przewoźnika o fakcie zakwestionowania usługi i wszczęcia procedury reklamacyjnej. Wszczęcie procedury reklamacyjnej przez Przewoźnika za pośrednictwem Zleceniobiorcy, nie skutkuje zmianą zakresu odpowiedzialności Zleceniobiorcy określonego w § 8.

5. W przypadku reklamacji dotyczącej stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia przesyłki konieczne jest spisanie protokołu szkody zgodnie z procedurą opisaną w § 3 ust. 6 Regulaminu.

6. W przypadku złożenia reklamacji w zakresie usługi przewozu za pośrednictwem Zleceniobiorcy, Zleceniodawca może zostać zobowiązany do złożenia dodatkowego oświadczenia o udzieleniu upoważnienia Zleceniobiorcy do prowadzenia procesu reklamacyjnego w imieniu Zleceniodawcy, co może wynikać z wymagań danego Przewoźnika. Formularz oświadczenia zostaje każdorazowo udostępniony Zleceniodawcy w przypadku wystąpienia z takim żądaniem przez rozpatrującego reklamację Przewoźnika.

7. Reklamacje dotyczące opóźnienia w doręczeniu przesyłki winny być zgłoszone w terminie 2 miesięcy od dnia odbioru przesyłki w odniesieniu do przesyłek krajowych, a 21 dni od pozostawienia w dyspozycji odbiorcy w odniesieniu do międzynarodowych przewozów wykonywanych w oparciu o przepisy Konwencji CMR, w przypadku uszkodzenia przesyłki w terminie 1 roku od daty doręczenia, a w przypadku zaginięcia przesyłki w terminie 1 roku od dnia, o którym mowa w § 8 ust. 4 Regulaminu.

8. Reklamacje należy przesłać w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie zwroty.globkurier.pl.

9. Reklamacje powinny zawierać: imię, nazwisko, adres, kwotę roszczenia, tytuł oraz uzasadnienie i podpis uprawnionego, a ponadto uprawniony powinien dołączyć posiadany oryginał Protokołu

Przekazania Przesyłki oraz potwierdzone kopie dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia oraz jeżeli go sporządzono przy przyjęciu przesyłki, oryginał protokołu szkodowego (egzemplarz należący do poszkodowanego). Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Zleceniodawca zostanie wezwany, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków bez uzasadnienia w tym terminie może spowodować pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W przypadku uzupełnienia braków w terminie, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Zleceniobiorcę uzupełnionej reklamacji.

10. Zleceniobiorca podejmie starania, aby reklamacja dotycząca świadczonej usługi przez Przewoźnika była rozpoznana w terminie 30 dni, licząc od dnia potwierdzenia przez Zleceniobiorcę przekazania reklamacji do przewoźnika. Po rozpatrzeniu reklamacji Zleceniobiorca, Przewoźnik lub Ubezpieczyciel Przewoźnika powiadamia pisemnie występującego z reklamacją o uznaniu, częściowym uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.

11. Reklamacja w zakresie finansowym lub dotycząca Serwisu Transakcyjnego złożona przez konsumenta bądź przedsiębiorcę, do którego znajdą zastosowanie przepisy o prawach konsumenta, zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od momentu prawidłowego złożenia reklamacji bądź uzupełnienia braków zgodnie z wezwaniem, o którym mowa w § 5 ust. 9. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta będącego przedsiębiorcą, termin na rozpatrzenie wyżej wskazanych reklamacji wynosi 30 dni.

12. Zleceniodawcy przysługuje prawo do wniesienia odwołania od otrzymanej decyzji w terminie 14 dni od jej otrzymania. Odwołanie należy przesłać w formie pisemnej na adres: GRUPA ZNATURY Sp. z o.o., 40-156 Katowice, al. Wojciecha Korfanteo 138a lub drogą elektroniczną, z załączeniem skanu pisma, przesłanego na adres reklamacje@globkurier.pl. Odwołanie powinno zawierać: imię, nazwisko, adres, kwotę roszczenia, tytuł oraz uzasadnienie i podpis uprawnionego.

13. Złożenie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku uiszczenia opłaty za wykonaną usługę.

14. Reklamacje należy składać za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie <https://www.globkurier.pl/reklamacje> lub pisemnie w sposób opisany w ust. 12.

15. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym § 5 zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa w odniesieniu do uprawnień Konsumentów.

§6 Cenniki i warunki płatności

1. Z tytułu świadczonych usług Zleceniobiorca nalicza opłatę zgodną z aktualnie obowiązującym cennikiem Zleceniobiorcy.

2. Płatności mogą być dokonywane w następujących formach:

- a) przelewu bankowego zaksięgowania płatności na koncie Zleceniobiorcy na rachunek bankowy wskazany w treści proformy lub faktury, ewentualnie na ogólny rachunek Zleceniobiorcy o numerze: 34 1140 1078 0000 5744 9900 1006, prowadzony w mBank,
- b) doładowanego konta pre-paid,
- c) płatnością online,
- d) kartą płatniczą Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro. Więcej o zasadach płatności kartą płatniczą można przeczytać na stronie operatora <https://www.imoje.pl/>.

3. Płatność jest wymagana z chwilą zatwierdzenia procedury nadania przesyłki, z tym że Zleceniobiorca może udzielić odroczonego terminu płatności, w szczególności dla stałych klientów. Wymaga to wyraźnego oświadczenia Zleceniobiorcy złożonego Zleceniodawcy. Odroczonego terminu płatności (OTP) przyznawany jest tylko i wyłącznie dla podmiotów gospodarczych po wcześniejszym uregulowaniu dwóch faktur przedpłaconych.

4. Aplikacja dotycząca płatności internetowych przekierowuje użytkownika na stronę operatora danego systemu. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za realizowanie transakcji przez operatora systemów płatniczych.

5. Opłata za przesyłki oraz inne usługi związane z ich obsługą ustalana jest według aktualnie obowiązującego Cennika.

6. Zwrot płatności odbywa się tą samą drogą jaką została dokonana płatność za usługę. W przypadku zwrotu środków na rachunek zagraniczny odbiorca przelewu, jeśli istnieje taka techniczna możliwość, zostaje obciążony wszelkimi opłatami i prowizjami bankowymi. W przypadku braku możliwości wykonania zwrotu na koszt odbiorcy, kontrahent zostanie obciążony w postaci faktury dodatkowej, niezwłocznie po naliczeniu kosztów na rachunku bankowym zleceniodawcy.

7. Ceny podane w Serwisie [zwroty.globkurier.pl](https://www.globkurier.pl) są cenami netto (chyba, że wyraźnie wskazano co innego) i nie zawierają podatku VAT. W przypadku zleceń przewozów dokonywanych przez konsumentów oraz przedsiębiorców, do których stosuje się przepisy o konsumentach podawane są ceny brutto.

8. Produkty z gwarancją doręczenia do określonej godziny są wyraźnie oznaczone w Cenniku.

9. Do opłaty podstawowej nie wlicza się dodatkowych opłat za usługi wybrane w procesie składania zamówienia takich jak np.: dodatkowe ubezpieczenie, zwrot dokumentów itp.

10. W przypadku przesyłek międzynarodowych mogą pojawić się dopłaty związane z terenem odległym (TEO). Dopłata jest doliczana po indywidualnej weryfikacji kodu pocztowego doręczenia. Więcej informacji dostępnych pod adresem <https://www.globkurier.pl/faq/teren-odlegly-teo>

11. Na podstawie ustawy z dnia 19 marca 2004 r. Prawo celne (Dz. U. z 2021 r. poz. 1856 z późn. zm.), należności celnopodatkowe ponosi odbiorca, o ile Zleceniodawca nie wybrał innej dostępnej opcji w Serwisie Transakcyjnym. W przypadku przesyłek poza Unię Europejską podawany czas tranzytu nie obejmuje czasu odprawy celnej, która może się opóźnić przez brak dokumentów lub ich niepoprawne uzupełnienie.

12. W przypadku anulowania zlecenia przez Zleceniodawcę, może zostać naliczona opłata za anulację w wysokości zgodnej z Cennikiem.

13. W przypadku zwrotu środków na konto pre-paid lub na rachunek bankowy, kwota zwrotu może zostać pomniejszona o sumę nierozliczonych należności.

14. W przypadku odstąpienia od umowy zwrot otrzymanych od Zleceniodawcy płatności nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 21 dni.

15. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie faktury VAT drogą elektroniczną w serwisie zwroty.globkurier.pl.

16. Przed wystawieniem faktury korygującej w odniesieniu do opłat dodatkowych, o których mowa w § 4 ust 21 Regulaminu Zleceniobiorca prześle Zleceniodawcy informację drogą elektroniczną lub w inny dostępny sposób o ustaleniach dokonanych w tym zakresie przez Przewoźnika i umożliwi Zleceniodawcy ustosunkowanie się do faktu dodatkowego naliczenia w terminie 7 dni poprzez przesłanie przez Zleceniodawcę stanowiska przy wykorzystaniu w tym celu formularza, do którego będzie zamieszczony link w przesłanej informacji. Stanowisko Zleceniodawcy odnośnie zaistniałych rozbieżności zostanie przekazane Przewoźnikowi. Brak złożenia stanowiska przez Zleceniodawcę bądź nieuwzględnienie stanowiska Zleceniodawcy przez Przewoźnika skutkować będzie wystawieniem faktury korygującej w wysokości zgodnej z obciążeniem Zleceniobiorcy przez danego Przewoźnika. Zleceniodawca ma nadto prawo do złożenia reklamacji od wystawionej faktury korygującej, zgodnie z procedurą uregulowaną w §5 ust 2.

17. W razie wystawienia faktury korygującej, o której mowa w ust. 16 powyżej do kwoty obciążenia Zleceniobiorca doliczy opłatę celem pokrycia dodatkowych kosztów administracyjnych związanych z obsługą dodatkowych rozliczeń spowodowanych przez Zleceniodawcę, której wysokość jest wskazana w Cenniku. W razie braku wskazania opłaty w Cenniku postanowienia niniejszego nie stosuje się.

18. Wystawienie faktury korygującej do faktury sprzedaży i przekazanie jej w formie elektronicznej bądź papierowej odbiorcy, jest równoznaczne z jej akceptacją, a zleceniodawca zobowiązuje się do skorygowania podatku naliczonego zgodnie z jej treścią, w miesiącu otrzymania faktury korygującej. Akceptacja Regulaminu spełnia wymogi dokumentacyjne potwierdzające, że strony zawarły porozumienie potwierdzające możliwość wystawienia faktury korygującej przez sprzedawcę.

19. W razie wystąpienia opóźnienia w płatności przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca wyśle na adres mailowy przypisany do Konta wezwanie do zapłaty w formie elektronicznej. W przypadku bezskuteczności wyżej wskazanego wezwania oraz konieczności wystosowania powtórnego wezwania do zapłaty, Zleceniodawca niebędący Konsumentem zostanie obciążony z tytułu powtórnego wezwania do zapłaty opłatą w wysokości 20 zł netto, doliczaną do salda należności. Opłata będzie płatna na podstawie wystawionej faktury VAT i podlegać będzie uregulowaniu w terminie 7 dni od dnia wystawienia faktury.

§7 Opinie o serwisie

1. Administrator serwisu zwroty.globkurier.pl zastrzega sobie prawo do usuwania wypowiedzi naruszających obowiązujące przepisy prawa i postanowienia Regulaminu bez powiadomienia Autora opinii.

2. Usuwane będą w szczególności opinie:

- a) zawierające dane personalne i/lub teleadresowe,
- b) zawierające informacje sprzeczne z prawem, dobrymi obyczajami, obrażające uczucia religijne,
- c) obrażające osoby publiczne, osoby uczestniczące w dyskusji, inne osoby,
- d) zawierające słowa powszechnie uznane za obraźliwe i wulgarne,
- e) zawierające treści o charakterze ogłoszeniowym lub reklamowo-promocyjnym,
- f) zawierające odnośniki do innych serwisów internetowych,
- g) zawierające informacje o znamionach pomówień i niesprawdzonych zarzutów,

- h) naruszające prawa autorskie, patentowe, tajemnicę handlową oraz inne prawa własności intelektualnej,
- i) wielokrotnie powielone,
- j) wprowadzające w błąd.

§8 Odpowiedzialność Zleceniobiorcy

1. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usług wywołane okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Zleceniobiorcy takimi jak: działanie siły wyższej, przyczyny leżące po stronie Zleceniodawcy i/lub Nadawcy, a w szczególności, gdy:

- a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku osoby fizycznej, nazwie podmiotu niebędącego osobą fizyczną, ulicy, numerze lub miejscowości Odbiorcy),
- b) adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby,
- c) nadano pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączone z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo nie zachowano przez nadawcę tych warunków,
- d) brak, niedostateczność lub wadliwość opakowania rzeczy narażonych na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości, podatność na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,
- e) odbiorca odmówi spełnienia umówionych warunków doręczenia przesyłki, w szczególności zapłacenia kwoty pobrania,
- f) nie zostały załączone prawidłowe dokumenty do odprawy celnej, co do ich treści i ilości.

2. Usługę Zleceniobiorcy uznaje się za wykonaną prawidłowo w szczególności w przypadku, gdy:

- a) zaistnieją przypadki wskazane w § 4 ust. 13,
- b) przesyłka zaginie lub ulegnie uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika,
- c) przesyłki nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Zleceniodawcy z powodu braku lub błędnego adresu wskazanego przez Zleceniodawcę.

3. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, Odbiorca zobowiązany jest zaznaczyć ten fakt na liście przewozowym w obecności Przewoźnika. Konieczne jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia przesyłki (otrzymanej od przedstawiciela Przewoźnika). W przypadku udokumentowanej odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę przesyłka jest zwracana do Nadawcy na koszt Zleceniodawcy. Należna kwota będzie potrącona z konta Pre-Paid Zleceniodawcy lub zapłacona bezpośrednio przez Zleceniodawcę.

4. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu przewidywanego terminu wykonania usługi.

5. W przypadku zagubienia lub zniszczenia części Przesyłki kwota odszkodowania liczona jest proporcjonalnie w stosunku do części Przesyłki, której dotyczy szkoda.

6. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że obowiązywać go będą – w przypadku zawarcia umowy z wybranym przewoźnikiem – regulaminy wybranych przez Zleceniodawcę Przewoźników. Zleceniodawca zobowiązany jest zapoznać się z treścią tych regulaminów i zaakceptować przed zawarciem umowy z wybranym Przewoźnikiem.

7. Zleceniobiorca wobec oferowania usług profesjonalnych Przewoźników i zawarcia umowy przez Zleceniodawcę z wybranym Przewoźnikiem nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe w czasie przewozu. Zleceniobiorca nie wykonuje usług transportowych i nie wchodzi w posiadanie przesyłki na żadnym etapie procesu transportowego.

8. W przypadku, gdy Zleceniodawca dokonał zamówienia usługi poprzez Narzędzie zwroty.globkurier.pl i w dniu przyjazdu Przewoźnika po paczkę był nieobecny i nie poinformował Zleceniobiorcy o planowanej nieobecności w sposób umożliwiający zmianę terminu odbioru przesyłki, okoliczność ta nie ma wpływu na należną Zleceniobiorcy zapłatę za usługę, a dodatkowo Zleceniodawca zobowiązuje się pokryć poniesione przez przewoźnika koszty pustego podjazdu.

9. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody, straty bezpośrednie i pośrednie oraz utracone korzyści z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Przewoźnika, jeśli nie można mu przypisać winy w wyborze oferowanych Przewoźników.

§9 Spedycja

1. Zleceniobiorca występuje w charakterze Spedytora, jeśli Zleceniodawca dokona wyboru Zleceniobiorcy jako świadczącego usługi spedycyjne (Spedytora w rozumieniu Regulaminu) przy użyciu Systemu Transakcyjnego.

2. Postanowienia niniejszego § 9 znajdują zastosowanie do umów spedycji krajowej i międzynarodowej zawartych pomiędzy Spedytorem a Zleceniodawcą i określają zasady współpracy w zakresie świadczenia przez Spedytora usług spedycyjnych na rzecz Zleceniodawców, w szczególności polegających na organizowaniu, monitorowaniu, nadzorowaniu przewozu przesyłek w krajowym i międzynarodowym transporcie lądowym, powietrznym, morskim oraz transporcie mieszanym.

3. W zakresie świadczenia usług spedycyjnych zastosowanie znajdują odpowiednie postanowienia niniejszego Regulaminu: §1; §2 ust. 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32; §3; §4 ust. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 23, 24, 26, 27, 28; §5; §6 ust. 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15; §7; §8; §11, o ile nic innego nie wynika z zapisów niniejszego § 9.

4. Spedytor zobowiązuje się do zorganizowania przewozu przesyłki zgodnie ze złożonym Zleceniem Spedycyjnym.

5. Usługi spedycyjne będą wykonywane na podstawie zlecenia spedycyjnego złożonego przez Zleceniodawcę w Systemie Transakcyjnym lub poprzez przyjęcie oferty złożonej przez Zleceniobiorcę.

6. Zleceniobiorca odpowiada wobec Spedytora i osób trzecich za następstwa podania w Zleceniu Spedycyjnym niedokładnych, niekompletnych i nieprawidłowych danych, przy czym odnosi się to również do danych zawartych w dokumentach, korespondencji oraz podanych na przesyłce informacji co do ilości, wagi, wymiarów i właściwości, niewłaściwej procedury załadunku przesyłki, a także wadliwego opakowania przesyłki uniemożliwiającego lub utrudniającego wykonania usługi spedycyjnej.

7. Spedytor wykonuje usługę spedycyjną zgodnie z przyjętym Zleceniem Spedycyjnym. W przypadku braku w zleceniu jednoznacznych, wystarczających i wykonalnych instrukcji lub szczególnych uzgodnień Spedytor według własnego uznania dokonuje wyboru czasu, sposobu wysyłki, rodzaju transportu mając na uwadze dobro Przesyłki i ochronę interesów Zleceniodawcy.

8. Spedytor zastrzega sobie prawo do odmowy w każdym czasie przyjęcia Zlecenia Spedycyjnego do realizacji w przypadkach określonych w § 4 ust. 13. O odmowie przyjęcia Zlecenia Spedycyjnego do

realizacji Zleceniodawca zostanie zawiadomiony drogą elektroniczną, poprzez wiadomość e-mail lub sms.

9. Anulowanie Zlecenia Spedycyjnego po rozpoczęciu przez Spedytora wykonywania usługi, uprawnienia Spedytora do żądania wynagrodzenia Spedytora w części odpowiadającej wartości wszelkich kosztów i wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi.

10. Przewóz przesyłek odbywać się będzie środkami transportu Przewoźników współpracujących ze Spedytorem, wybranych przez Spedytora według własnego uznania. Spedytor dochowa należytej staranności w wyborze Przewoźnika poprzez powierzenie przewozu wyłącznie profesjonalnym podmiotom, które w zakresie swej działalności zawodowej, trudnią się wykonywaniem przewozu.

11. Spedytor nie ponosi odpowiedzialności za:

- przesyłki wartościowe i towary niebezpieczne, jeżeli nie zostały zadeklarowane i zaakceptowane przez Spedytora,
- szkody spowodowane opóźnieniem w dostawie przesyłki,
- ubytek wagi w towarach wynikający z ich właściwości,
- szkody wynikające z udziału lub zaniechania osób, z którymi Spedytor nie pozostaje w stosunkach umownych,
- za skutki wskazówek, instrukcji i poleceń wydawanych bezpośrednio przez Zleceniodawcę innym podmiotom zaangażowanym w wykonanie usług spedycyjnych lub w obsługę Przesyłki,
- szkody powstałe na skutek podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji,
- szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Spedytora,
- szkody powstałe na skutek wystąpienia zdarzeń o charakterze Siły Wyższej.
- szkody powstałe w związku z odmową wykonania usługi przez Przewoźnika, w przypadkach określonych w § 4 ust. 13.
- szkody wynikające z: winy osoby trzeciej, z braku lub wadliwości opakowania Przesyłki, niedostarczenia przez Zleceniodawcę w odpowiednim czasie specyfikacji i innych dokumentów, wadliwego załadunku i rozładunku Przesyłki, jeżeli załadunek i rozładunek nie został dokonany przez Spedytora lub osoby trzecie działające w jej imieniu, naturalnych właściwości towaru, a także wynikających ze szczególnych wymagań urzędów i organów państwowych, regulacji prawnych lub decyzji urzędowych uniemożliwiających prawidłowe wykonanie usługi.

12. Odpowiedzialność odszkodowawcza Spedytora ograniczona jest do odpowiedzialności za szkodę rzeczywistą, z wyłączeniem utraconych korzyści.

13. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Spedytorowi lub osobom trzecim związane z przekazaniem do spedycji przesyłek, których przewóz wyłączały powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub niepoinformowaniem Spedytora o właściwościach przesyłki powodujących możliwość odmowy jej przewozu przez Przewoźnika.

14. Spedytorowi przysługuje wynagrodzenie od Zleceniodawcy zgodnie z zawartą umową. Za usługi nie przewidziane umową, ale wykonane po uzgodnieniu ze Zleceniodawcą, jak również za usługi wykonane bez uzgodnienia, ale w celu należytego wykonania umowy, Spedytorowi przysługuje stosowne wynagrodzenie. Ponadto Spedytorowi przysługuje zwrot wydatków poniesionych w celu wykonania usługi spedycyjnej.

15. Spedytor może uzależnić wykonanie Zlecenia Spedycyjnego od wpłaty przez Zleceniodawcę zaliczki na poczet wydatków związanych z jego wykonaniem (frachty, opłaty celne, portowe, postojowe, itp.). Spedytor może uzależnić dalsze wykonywanie Zlecenia Spedycyjnego od natychmiastowego zwrotu wydatków.

16. Ubezpieczenie Cargo przesyłki następuje na wyraźne żądanie Zleceniodawcy wskazane w Zleceniu Spedycyjnym. Podanie wartości przesyłki w Zleceniu Spedycyjnym nie oznacza udzielenia Spedytorowi zlecenia na ubezpieczenie Cargo przesyłki.

17. O ile nic innego nie wynika z treści zlecenia spedycyjnego / transportowego, Przewoźnik nie jest uprawniony do kontaktów bezpośrednich z nadawcą przesyłki. Wszelkie rozmowy, negocjacje i kontakty zmierzające do nawiązania stosunków handlowych z pominięciem spedytora są niedozwolone. Przewoźnik zobowiązuje się, w takim przypadku, do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w zleceniu spedycyjnym / transportowym, nie niższej jednak niż 50 000 zł za każde naruszenie, co nie wyklucza możliwości dochodzenia odszkodowania uzupełniającego.

§10 Akt o usługach cyfrowych

1. Przez pojęcia użyte w niniejszym § 10 rozumiemy:

a) Użytkownik – oznacza odbiorcę usługi, który skorzystał z usługi platformy internetowej, poprzez żądanie od platformy internetowej hostingu informacji albo zetknięcie się z informacjami, których hostem jest platforma internetowa, i rozpowszechnianymi za pośrednictwem jej interfejsu internetowego;

b) Usługodawca – podmiot prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą GRUPA ZNATURY Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-156), al. Wojciecha Korfanteo 138a, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000347353 przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Katowicach, kapitał: 70.000 złotych, REGON: 241472991, NIP: 2220872890, świadczący usługi platformy internetowej zwroty.globkurier.pl.

2. W przypadku, gdy działania Użytkownika naruszają postanowienia Regulaminu lub obowiązujące przepisy prawa, Usługodawca może:

a) zablokować (tj. uniemożliwić dostęp do treści) lub usunąć określone treści przekazywane przez Użytkownika,

b) czasowo lub trwale zaprzestać świadczenia usług w ramach Serwisu.

3. Użytkownik, który uważa opublikowaną w Serwisie treść za nielegalną lub naruszającą warunki Regulaminu, może przesłać do Usługodawcy zgłoszenie dotyczące tej treści. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe Użytkownika, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła Użytkownikowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.

4. Usługodawca rozpatruje zgłoszenie oraz podejmuje decyzję co do treści, której dotyczy zgłoszenie w terminie 14 dni, w sposób niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. O podjętej decyzji Usługodawca powiadamia Użytkownika bez zbędnej zwłoki. Decyzja Usługodawcy może polegać na usunięciu treści lub pozostawieniu treści w Serwisie.

5. Każdy Użytkownik, a także każda osoba lub podmiot, który dokonał zgłoszenia treści nielegalnych lub niezgodnych z Regulaminem, ma dostęp do wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg. Wewnętrzny system rozpatrywania skarg umożliwia elektroniczne i bezpłatne wnoszenie skarg na decyzję podjętą przez Usługodawcę po otrzymaniu zgłoszenia, lub na decyzję podjętą przez Usługodawcę ze względu na fakt, iż treści przekazane stanowią treści nielegalne lub niezgodne z Regulaminem Serwisu.

6. Skargę można wnieść w okresie 6 miesięcy, od dnia, w którym Użytkownik lub podmiot zgłaszający został poinformowany o decyzji Usługodawcy. W tym celu należy odpowiedzieć na otrzymaną decyzję drogą elektroniczną. Skarżący powinien uzasadnić składaną skargę w treści wiadomości. Skargi złożone anonimowo lub bez określenia decyzji, której dotyczą, a także skargi bez uzasadnienia nie będą rozpatrywane.

7. Jeżeli skarga zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodjęciu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona, lub Treści, których dotyczy skarga, nie są nielegalne lub niezgodne z Regulaminem, lub skarga zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego przez Usługodawcę działania, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyli swoją decyzję. Usługodawca niezwłocznie podejmuje odpowiednie działanie tj. przywraca zablokowaną Treść lub usuwa zastosowany środek. Jeżeli powody wskazane w skardze nie są w ocenie personelu Usługodawcy wystarczające do uchylenia decyzji – Usługodawca podtrzyma swoją dotychczasową decyzję.

8. Usługodawca bez zbędnej zwłoki poinformuje drogą elektroniczną skarżącego o swojej decyzji, do której odnosi się skarga (tj. o uchyleniu lub utrzymaniu w mocy dotychczasowej decyzji Usługodawcy) podając uzasadnienie wraz z informacją o możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów i możliwości skierowania sprawy do sądu.

9. Użytkownik ma prawo wyboru dowolnego certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących decyzji podjętych przez Usługodawcę w wyniku otrzymanego zgłoszenia nielegalnej lub niezgodnej z Regulaminem treści, bądź w wyniku działań moderacji przeciwko nielegalnym treściom podjętym z własnej inicjatywy Usługodawcy. Certyfikację organów pozasądowego rozstrzygnięcia sporów prowadzi Koordynator ds. Usług Cyfrowych. Skorzystanie z powyższego uprawnienia pozostaje bez uszczerbku dla prawa Użytkownika do wszczęcia postępowania przed sądem.

10. Usługodawca może zawiesić, na czas określony i po wydaniu uprzedniego ostrzeżenia, możliwość dokonywania zgłoszeń, lub składania skarg przez osoby lub podmioty dokonujące często oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub przez skarżących wnoszących często oczywiście bezzasadne skarg. Przy podejmowaniu decyzji o zawieszeniu Usługodawca uwzględni istotne fakty i okoliczności, w szczególności:

- a) liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
- b) względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
- c) ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści i jego konsekwencje;
- d) zamiar odbiorcy usługi, osoby, podmiotu lub skarżącego, jeżeli można go określić.

11. Usługodawca wyznaczył elektroniczny punkt kontaktowy związany z Serwisem przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych: kontakt@globkurier.pl. Ten sam punkt kontaktowy może być wykorzystywany przez Użytkownika do bezpośredniej i szybkiej komunikacji z Administratorem. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim lub angielskim.

§11 Postanowienia końcowe

1. Spory wynikające z niniejszego Regulaminu podlegają rozstrzygnięciu sądowi właściwemu dla siedziby Zleceniobiorcy; w sprawach roszczeń konsumentów wedle miejsca zamieszkania konsumenta.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego.
3. W przypadku, gdy Zleceniodawcą jest konsument w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, postanowienia Regulaminu mniej korzystne dla konsumenta niż wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie znajdują zastosowania, a w ich miejsce stosuje się przepisy powszechnie obowiązujące wobec konsumentów, w szczególności przepisy ustawy o prawach konsumenta.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2025 r.
5. Zmiana postanowień regulaminu następuje poprzez zamieszczenie aktualizacji na stronie internetowej zwroty.globkurier.pl wraz z informacją w przedmiocie jej obowiązywania, w szczególności co do terminu. O zmianie regulaminu Zleceniobiorca zawiadomi ponadto publikując stosowną informację w serwisie zwroty.globkurier.pl. Do zleceń wykonania usługi złożonych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia umowy, zapisy zmienione mają zastosowanie do zleceń zawartych po wejściu ich w życie. Zleceniodawca ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług (np. poprzez zamknięcie konta) z zachowaniem terminów obowiązujących w umowie po uzyskaniu informacji o zmianie Regulaminu.
6. Zleceniodawca wraz z Zleceniobiorcą dążą do takiego uregulowania zasad przetwarzania Danych Osobowych, aby odpowiadały one w pełni postanowieniom Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1). Administratorem danych jest Przewoźnik oraz firmy spedycyjne wybrane przez Zleceniodawcę przy realizacji usługi, którego dane są dostępne na stronie internetowej danego Przewoźnika oraz firm spedycyjnych.
7. Zleceniodawca niniejszym upoważnia Zleceniobiorcę do przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do wywiązania się z postanowień umowy zawartej pomiędzy Stronami w szczególności ze wskazanego w jej treści zakresu obowiązków. Upoważnienie obejmuje prawo wglądu, wprowadzania, modyfikacji, usuwania danych osobowych.