

## REGULAMIN nabywania Neoznaczka w ramach Envelo

### § 1 Postanowienia wstępne

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady nabywania przez Użytkowników Neoznaczka poprzez Platformę Envelo.
- 1.2. Regulamin zostaje nieodpłatnie udostępniony w postaci pozwalającej na jego utrwalanie, przechowywanie i odtwarzanie (tj. w formie dokumentu PDF) przez Użytkownika na stronie internetowej <http://envelo.pl/regulamin.html>. Każdy podmiot korzystający z dostępu do Internetu może zapoznać się nieodpłatnie z treścią Regulaminu. Treść Regulaminu może być drukowana, utrwalana oraz zwielokrotniana dowolną techniką na dowolnych nośnikach. Dodatkowo, na żądanie Użytkownika, Usługodawca prześle Użytkownikowi kopię Regulaminu w postaci elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.
- 1.3. W zależności od istoty danej usługi, niniejszy Regulamin.
  - 1.3.1. obowiązuje w zakresie regulacji dotyczących zawierania umów na odległość,
  - 1.3.2. stanowi odesłanie do regulaminów i cenników stosowanych przez Operatora Poczтового, w zakresie wykorzystania znaku opłaty pocztowej Poczty Polskiej S.A.
- 1.4. PPUC informuje Klientów, że sprzedaje Neoznaczki poprzez Envelo w imieniu własnym, jako znaki opłaty pocztowej Poczty Polskiej S.A., które mogą być użyte w terminie ich ważności, na podstawie odrębnej umowy o świadczenie usług pocztowych zawartej pomiędzy Klientem, a Poczta Polska S.A.
- 1.5. Postanowienia Regulaminu dotyczące konsumentów stosuje się również do Przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEiDG), który zawiera umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, gdy jednocześnie z treści tejże umowy wynika, że nie posiada ona dla takiego przedsiębiorcy charakteru zawodowego. Weryfikacja tego, czy dana czynność ma zawodowy charakter, będzie odbywać się w oparciu o dane z CEiDG w zakresie przedmiotu prowadzonej działalności na podstawie kodów PKD. Wobec takiego przedsiębiorcy nie stosuje się art. 558 § 1 zdanie 2, art. 563 oraz art. 567 § 2 kodeksu cywilnego.

### § 2 Definicje

- 2.1. **BOK PPUC** - Biuro Obsługi Klientów Usługodawcy z siedzibą w Warszawie, ul. Cybernetyki 9, 02-677 Warszawa. Kontakt z BOK PPUC możliwy jest pod numerem telefonu: (+48) 22 276 28 28 (opłata zgodnie z taryfą dostawcy usług telekomunikacyjnych, z której korzysta Użytkownik) lub e-mailem na adres: [bok@envelo.pl](mailto:bok@envelo.pl). Usługodawca udostępnia na swojej stronie internetowej pod adresem <https://www.envelo.pl/> środek komunikacji w postaci chatu online usprawniający kontakt Użytkowników z Usługodawcą.
- 2.2. **Dane Klienta (lub Dane Użytkownika)** - wszelkie dane tekstowe, graficzne, zdjęcia, w tym również dane osobowe, które Klient wprowadza samodzielnie w trakcie dokonywania wyboru Neoznaczka w ramach udostępnionych mu funkcjonalności Envelo.
- 2.3. **Dane osobowe** - dane osobowe w rozumieniu Rozporządzenia 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, „RODO”)

i odpowiednich przepisów krajowych, dotyczące (o ile są to osoby fizyczne) zarówno Klienta, jak i dane jego kontrahentów.

- 2.4. **Envelo (lub Platforma Envelo)** - prowadzona przez Usługodawcę platforma internetowa (w tym również webserwisy), w postaci zorganizowanego systemu teleinformatycznego (w rozumieniu regulacji dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną, obejmującego w szczególności sprzęt komputerowy, serwery, urządzenia peryferyjne, oprogramowanie i treści / content), utrzymywana przez Usługodawcę oraz dostępna pod adresem internetowym <http://www.envelo.pl>, w ramach której możliwe jest m.in. dokonywanie wyboru oraz nabywanie Neoznaczków.
- 2.5. **Moje Konto** - funkcjonalna część Skrzynki Envelo współtworząca elektroniczny profil Użytkownika na Envelo, w ramach której Użytkownik m.in. podaje (oraz odpowiednio modyfikuje zgodnie ze stanem faktycznym) swoje podstawowe dane identyfikujące Użytkownika.
- 2.6. **Neoznaczek (lub Usługa)** - Zwany w dalszej części Regulaminu jako Neoznaczek to znak opłaty pocztowej Poczty Polskiej S.A., służący do potwierdzenia uiszczenia opłaty za powszechną usługę pocztową świadczoną przez Poczta Polska S.A., zawierający według aktualnej oferty PPUC: (i) informację o rodzaju usługi pocztowej, za jaką opłata jest regulowana, jednak bez podawania jej wartości lub (ii) wartość usługi pocztowej, za jaką opłata jest regulowana jednak bez podawania informacji o rodzaju usługi pocztowej (przy czym PPUC zastrzega sobie możliwość dowolnego udostępnienia w ramach Usługi wariantu (i) albo (ii) Neoznaczką), oraz wspólnie dla opcji (i) i (ii) - Kod graficzny pozwalający na weryfikację jego ważności, a w przypadku przesyłek poleconych, dodatkowo umieszczany jest kod kreskowy wraz z ciągiem cyfr oraz litera „R”. Znak opłaty pocztowej stanowiący treść cyfrową nabywany jest przez Klienta poprzez Envelo i dostarczany mu w formie elektronicznej, a następnie musi zostać wydrukowany na wybranym przez Klienta nośniku, np.: kopercie, etykietce samoprzylepnej, papierze. Neoznaczek może zostać wykorzystany – według wyboru Użytkownika w trakcie nabywania Neoznaczką - do powszechnych przesyłek listowych nierejestrowanych lub przesyłek poleconych. Wybrany przez Klienta Neoznaczek może zostać przez Klienta szczegółowiej spersonalizowany przy wykorzystaniu funkcjonalności dostępnych w ramach Envelo. Możliwość obsługi Neoznaczką, jako znaku opłaty pocztowej na przesyłki polecone po stronie Operatora Poczтового – Poczty Polskiej S.A. mają wyłącznie własne placówki Poczty Polskiej, tj. placówki pocztowe oraz ich filie, natomiast nie agencje pocztowe. Lista placówek obsługujących usługi zamówione poprzez Envelo, w tym Neoznaczek, dostępna jest na stronie: <http://placowki.pocztapolska.pl/>.
- 2.7. **Klient (lub Użytkownik)** - oznacza każdy podmiot dopuszczony do obrotu prawnogospodarczego. W przypadku osób fizycznych nieposiadających zdolności do czynności prawnych lub osób fizycznych z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych Klient powinien być należycie reprezentowany przez przedstawiciela ustawowego lub odpowiednio działać za zgodą takiego przedstawiciela ustawowego. Klient może nabywać Neoznaczek (lub Neoznaczkę) jako Konsument lub Przedsiębiorca. W powyższym celu Klient w trakcie nabywania Neoznaczką (ów) może zostać poproszony o odpowiednie określenie swojego statusu.
- 2.8. **Kod graficzny** - kod graficzny („data matrix”) zdefiniowany zgodnie z warunkami kodowania przewidzianymi dla cyfrowo (elektronicznie) generowanego znaku opłaty pocztowej, zaszyfrowany i podpisany elektronicznie, identyfikujący Neoznaczek poprzez zapisanie w nim podstawowych informacji obejmujących co najmniej: numer identyfikacyjny, rodzaj (parametry) usługi pocztowej,

którą obejmuje opłata za Neoznaczek oraz datę jego ważności. Kod graficzny jest podstawowym elementem identyfikującym ważność danego Neoznaczką.

- 2.9. **Kod kreskowy** - kod kreskowy wraz z ciągiem cyfr oraz umieszczoną literą „R” jest zdefiniowany zgodnie z warunkami kodowania przewidzianymi dla numeru nadania przesyłki poleconej świadczonej przez Poczta Polska S.A. w obrocie krajowym lub zagranicznym. Kod kreskowy umożliwia identyfikację przesyłki poleconej przez skanery elektroniczne Poczty Polskiej S.A. (w placówkach lub ich filiach, ale nie w agencjach pocztowych)
- 2.10. **Konsument** - za Konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z PPUC czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
- 2.11. **Opłata** - informacja odpowiadająca cenie powszechnej usługi pocztowej świadczonej przez Poczta Polska S.A. wyrażona na Neoznaczkę według aktualnej oferty PPUC w postaci: (i) rodzaju (parametrów)-usługi-pocztowej, której dotyczy Neoznaczek-albo-(ii) nominału Neoznaczką.
- 2.12. **PPUC (lub Usługodawca)** - Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Cybernetyki 9, 02-677 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000425263, kapitał zakładowy 11 000 000,00 zł, opłacony w całości NIP: 52525-33-454.
- 2.13. **Poczta Polska S.A. (lub Operator Poczty)** - Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa) wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, kapitał zakładowy 964 140 000 zł (w całości wpłacony), NIP: 525-000-73-13 – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych, zgodnie z Ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
- 2.14. **Przedsiębiorca** - Klient posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu właściwych przepisów obowiązującego prawa.
- 2.15. **Potwierdzenie nadania** - Druk, na którym następuje potwierdzenie nadania przesyłki poleconej z Neoznaczką, zawierający informacje tj. dane nadawcy, dane adresata oraz parametry przesyłki i kod kreskowy stanowiący numer nadania przesyłki poleconej. Oznaczenie Potwierdzenia nadania przesyłki poleconej jako nadanej następuje w placówce pocztowej Poczty Polskiej S.A. przyjmującej przesyłkę poleconą z Neoznaczką do obrotu pocztowego.
- 2.16. **Regulamin** - niniejszy Regulamin wraz ze wszystkimi załącznikami.
- 2.17. **Umowa (lub Umowa o Neoznaczek)** - umowa nabycia Neoznaczką zawarta na odległość pomiędzy PPUC a Klientem przy wykorzystaniu Envelo. Umowy zawierane są z Klientami posiadającymi status Konsumenta albo Przedsiębiorcy. PPUC informuje, że w zależności od wyboru dokonanego przez Klienta w trakcie wypełniania formularza dostęp do niektórych funkcjonalności Envelo może być zróżnicowany dla Klienta będącego Konsumentem oraz Klienta będącego Przedsiębiorcą. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o nabywaniu Neoznaczką, odnosi się to również do jednorazowego nabywania wielu Neoznaczków wybranych przez Klienta. Z uwagi na istotę Neoznaczką, Usługodawca informuje, że nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem prawo do odstąpienia od Umowy o Neoznaczek jako umowy zawieranej na odległość bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, albowiem przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany (zawierający indywidualne cechy i dane), w tym

wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta (personalizacja Neoznaczką), służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

- 2.18. **Środowisko cyfrowe** - sprzęt komputerowy, oprogramowanie, i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Użytkownika w celu uzyskania dostępu lub korzystania z usługi cyfrowej lub treści cyfrowej

### § 3 Specyfikacja oraz funkcjonalność

- 3.1. PPUC umożliwi Klientowi:

3.1.1 wybór według aktualnej oferty PPUC: (i) parametrów Neoznaczką odpowiadających usłudze pocztowej Operatora Poczтового albo (ii) nominału Neoznaczką dla usługi pocztowej Operatora Poczтового, w tym dla każdej z opcji (i) i (ii) skorzystanie z usług dodatkowych – Potwierdzenie Odbioru i Elektroniczne Potwierdzenie Doręczenia albo Zwrotu,

3.1.2. spersonalizowanie Neoznaczką (wyłącznie dla Użytkowników zalogowanych do Skrzynki Envelo) poprzez:

3.1.2.1. wykorzystanie grafiki dostępnej w ramach Envelo, o której mowa w pkt 3.2 poniżej;  
albo

3.1.2.2. opatrzenie go funkcjonalnością indywidualnej grafiki, o której mowa w pkt 3.3 poniżej;

3.1.3. pobranie Neoznaczką, w formie dokumentu pdf nadającego się do druku, bezpośrednio z udostępnionej przez PPUC strony internetowej przy użyciu kodu otrzymanego od PPUC, przy czym ważność kodu wynosi 365 dni kalendarzowych, ale w żadnym wypadku nie dłużej niż do upływu terminu ważności Neoznaczką;

3.1.4. pobranie Potwierdzenia nadania przesyłki poleconej z Neoznaczką, w formie dokumentu pdf nadającego się do druku, w celu uzyskania potwierdzenia nadania przesyłki poleconej z Poczty Polskiej S.A.

- 3.2. Klient może wykorzystać do spersonalizowania Neoznaczką grafikę, stanowiącą obiekt multimedialny (np. plik graficzny lub zdjęcie) udostępniony przez PPUC (dalej „Grafika”). PPUC upoważnia Klienta do wykorzystania Grafiki w celu kompozycji Neoznaczką i przesłania do adresata przesyłki, na której zostanie umieszczony Neoznaczką z Grafiką. Klient jest uprawniony i zobowiązany do wykorzystywania Grafiki w zakresie i na warunkach wynikających z niniejszego Regulaminu i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

- 3.3. W celu skorzystania z funkcjonalności indywidualnej grafiki Klient wykorzystuje własny obiekt multimedialny w postaci pliku graficznego lub zdjęcia (dalej: „Grafika Klienta”). Po jej załadowaniu (przesłaniu przez Internet) do Envelo Klient może umieścić tę Grafiką Klienta w polu umieszczonym bezpośrednio obok wybranego przez siebie Neoznaczką. Zaakceptowanie powyższej kompozycji przez Klienta skutkuje wygenerowaniem przez Envelo dla Klienta pliku pdf zawierającego Neoznaczką wraz z umieszczoną obok niego Grafiką Klienta. Wymogi techniczne, w tym format, rodzaj pliku dotyczące Grafiki Klienta zostały zdefiniowane w punkcie 5.2 Regulaminu. Klient jest uprawniony i zobowiązany do wykorzystywania Grafiki Klienta w zakresie i na warunkach wynikających z niniejszego Regulaminu oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. PPUC informuje, że warunkiem skorzystania z ww. funkcjonalności konieczne jest uprzednie zalogowanie się przez Klienta do usługi Skrzynki Envelo w ramach Platformy Envelo. Usługa Skrzynki Envelo jest uregulowana w odrębnym regulaminie (regulaminie Skrzynki Envelo) dostępnym na stronie <https://www.envelo.pl/regulamin.html>.

- 3.4. Klient przy zakupie Neoznaczką na przesyłkę poleconą ma możliwość skorzystania z usług dodatkowych – Potwierdzenia Odbioru lub Elektronicznego Potwierdzenia Doręczenia albo Zwrotu. Usługa Elektronicznego Potwierdzenia Doręczenia albo Zwrotu wymaga podania adresu e-mail lub numeru telefonu, na który dostarczone zostanie powiadomienie odpowiednio w postaci wiadomości e-mail lub SMS.
- 3.5. Klient przy zakupie Neoznaczką na przesyłkę poleconą otrzymuje możliwość pobrania i wydruku Potwierdzenia Nadania lub w przypadku zakupu jednorazowego min. 3 szt. identycznych Neoznaczków Potwierdzenia Nadania w postaci Książki Nadawczej. W przypadku uzupełnienia danych adresowych nadawcy i adresata(-ów) (np. ręcznie lub poprzez wybranie danych z książki adresowej dostępnej po zalogowaniu się przez Klienta do Skrzynki Envelo) informacje te zostaną umieszczone na Potwierdzeniu Nadania. Potwierdzenie Nadania należy wydrukować i okazać w placówce Poczty Polskiej S.A. przy nadawaniu przesyłki poleconej w celu uzyskania potwierdzenia nadania przesyłki poleconej.
- 3.6. PPUC informuje, że wygenerowany (na jeden ze sposobów określonych powyżej), opłacony, a następnie wydrukowany Neoznaczek stanowi znak opłaty pocztowej Poczty Polskiej S.A. za powszechną przesyłkę listową nierejestrowaną bądź przesyłkę poleconą zgodnie z wyborem Klienta w trakcie zakupu Neoznaczką poprzez Platformę Envelo.
- 3.7. PPUC informuje, że Neoznaczek może być zastosowany wyłącznie do jednorazowego użytku, co podlega weryfikacji przez Poczta Polską S.A., która dokonuje skanowania unikalnych Kodów graficznych zamieszczonych na Neoznaczkach.
- 3.8. W przypadku próby ponownego użycia tego samego Neoznaczką, tj. zawierającego ten sam Kod graficzny bądź ten sam kod kreskowy system weryfikacji przesyłek Poczty Polskiej S.A. wykryje ponowne użycie wykorzystanego już Neoznaczką i uzna to za brak opłaty pocztowej.
- 3.9. PPUC informuje, że:
  - 3.9.1. termin ważności Neoznaczką, wyznaczony przez Poczta Polską S.A., wynosi 365 dni kalendarzowych od dnia jego nabycia od PPUC;
  - 3.9.2. Neoznaczek nabywany jest przez Klienta w celu realizacji usługi pocztowej przez Operatora Pocztoowego;
  - 3.9.3. nie jest możliwe umieszczanie dwóch lub więcej Neoznaczków na tej samej przesyłce pocztowej;
  - 3.9.4. zakazane jest jakiegokolwiek modyfikowanie gotowego (tj. przesłanego do Użytkownika z Platformy Envelo) Neoznaczką lub jego poszczególnych elementów (zarówno przed jak i po wydruku).
  - 3.9.5. w zakresie Grafiki Klienta zakazane jest dodawanie treści bezprawnych, obraźliwych, uznanych za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego, naruszających prawa osób trzecich lub z innych względów uznanych za nienadające się do umieszczenia na znaku opłaty pocztowej. PPUC po stwierdzeniu, że Grafika Klienta umieszczona w Neoznaczką narusza postanowienia Regulaminu, informuje Poczta Polską S.A. o stwierdzonej nieprawidłowości celem umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. odmowy zawarcia umowy albo odstąpienia od umowy o świadczenie usługi pocztowej. Przyjęcie przez Poczta Polską przesyłki listowej opłaconej Neoznaczką zawierającym Grafikę Klienta niezgodną z umową nie stanowi domniemania zgodności Grafiki z Regulaminem.
  - 3.9.6. w każdym momencie po nadaniu przesyłki pocztowej opatrzonej Neoznaczką Poczta Polska S.A. może weryfikować poprawność wysokości opłaty pocztowej. W przypadku stwierdzenia konieczności dokonania dopłaty do obowiązującej w dniu nadania przesyłki

- opłaty stosowanej przez Poczta Polska S.A. dopłata dokonana zostanie zgodnie z odpowiednimi regulacjami Poczty Polskiej S.A.
- 3.9.7. w przypadku przesyłek nierejestrowanych opłaconych Neoznaczkami możliwe jest dokonanie dopłaty jedynie w przypadku, gdy Klient chce zainicjować usługę pocztową Operatora Poczтового co do większego rozmiaru przesyłki za pomocą znaczków pocztowych i wynika to z: (i) informacji o parametrach usługi pocztowej przesyłki zamieszczonej na Neoznaczkach lub (ii) nominału zamieszczonego na Neoznaczkach
- 3.9.8. W przypadku przesyłek poleconych opłaconych Neoznaczkami nie można dokonywać dopłaty do przesyłki. W przypadku gdy opłata za daną przesyłkę będzie niepełna (niższa niż wynika z cennika) klient ma obowiązek zakupić właściwy Neoznaczek. Niewykorzystane Neoznaczkami, klienci będą mogli wykorzystać w innym terminie (termin ważności Neoznaczkami wynosi 365 dni).
- 3.9.9. w przypadku przesyłek poleconych Neoznaczkami zachowuje swoją ważność tylko i wyłącznie w przypadku jednoczesnego umieszczenia na przesyłce kodu kreskowego prezentującego numer nadania przesyłki, co w szczególności oznacza, że do opłacenia nadania przesyłki poleconej należy zakupić przeznaczony dla tego typu przesyłek rodzaj Neoznaczkami.
- 3.10. W przypadku przesyłek w obrocie zagranicznym kierowanych poza Unię Europejską Klient nie jest uprawniony do przesyłania towarów, a jedynie dokumenty. PPUC informuje Klienta, że zgodnie z art. 16 ust. 2 pkt 1 prawa pocztowego Poczta Polska S.A. może odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej w przypadku, gdy zawartość przesyłki kierowanej do krajów poza Unię Europejską stanowią towary.
- 3.11. PPUC informuje, że w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień 3.10 w zakresie zawartości przesyłki (to jest umieszczenia towarów, zamiast dokumentów), nie przysługuje Klientowi prawo do wystąpienia z żądaniem do Usługodawcy zwrotu środków za taki Neoznaczek.

#### **§ 4 Zawarcie umowy**

- 4.1. Zawarcie Umowy z Klientem następuje z chwilą spełnienia przez niego kolejno wszystkich określonych poniżej warunków:
- 4.1.1. poprawne wypełnienie wszystkich pól elektronicznego formularza zamówienia na Platformie Envelo, koniecznych do nabycia Neoznaczkami zgodnie z aktualną ofertą PPUC w tym (i) wyboru parametrów usługi pocztowej (rodzaj usługi, rt..) albo (ii) nominału Neoznaczkami;
- 4.1.2. wyrażenie przez Klienta zgody na treść Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola elektronicznego formularza (tzw. Checkbox);
- 4.1.3. zaakceptowanie przez Klienta warunków regulowania należności oraz wysokości Opłaty za nabywany Neoznaczek.
- 4.2. Akceptacja Regulaminu przez Klienta w sposób opisany w pkt 4.1.2 powyżej jest równoznaczna ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, że:
- 4.2.1. zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje bez zastrzeżeń wszystkie zawarte w nim postanowienia;
- 4.2.2. do Umowy przystąpił w sposób dobrowolny;
- 4.2.3. dane zawarte w elektronicznym formularzu zamówienia są zgodne ze stanem rzeczywistym i są poprawne.
- 4.3. Brak akceptacji Regulaminu skutkuje brakiem możliwości zawarcia Umowy.
- 4.4. Na treść Umowy z Klientem składają się Regulamin, wypełniony przez Klienta elektroniczny formularz zamówienia Neoznaczkami oraz uiszczona Opłata.
- 4.5. W trakcie zawierania Umowy Klient zobowiązany jest do wniesienia Opłaty w terminie i w sposób wynikających z Regulaminu oraz regulaminu operatora płatności elektronicznych.

- 4.6. Klient może regulować należności z tytułu nabycia Neoznaczką za pomocą przelewu lub zapłaty kartą płatniczą/kredytową. Szczegółowe zasady dokonywania płatności z tytułu nabywanego Neoznaczką określa regulamin operatora płatności elektronicznych.
- 4.7. W przypadku płatności kartą płatniczą ewentualny zwrot środków zostanie wykonany bezpośrednio na kartę Klienta.
- 4.8. Niezwłocznie po odnotowaniu wpłaty (tj. potwierdzeniu przez operatora płatności elektronicznych uiszczenia Opłaty przez Klienta na rzecz Usługodawcy), jednak nie później niż po upływie maksymalnie 90 min PPUC potwierdza Klientowi emailem na wskazany przez niego adres zawarcie Umowy o Neoznaczkę i umożliwia Klientowi poprzez dedykowaną stronę WWW pobranie i zapisanie Neoznaczką na dysku przez Klienta lub wydruk Neoznaczką przez Klienta, w sposób określony w Regulaminie.
- 4.9. PPUC zapewnia możliwość pobrania i zapisania Neoznaczką na dysk przez okres trwania jego ważności, tj. 365 dni, jednak z zastrzeżeniem, że Neoznaczkę można wykorzystać do opłacenia przesyłki tylko raz. Skutki kolejnego (lub wielokrotnego) wykorzystania tego samego Neoznaczką zostały opisane w punkcie 3.7 Regulaminu.

## **§ 5 Wymogi techniczne**

- 5.1. Do nabycia Neoznaczką poprzez Platformę Envelo wymagane jest posiadanie przez Klienta:
  - 5.1.1. dostępu do Internetu z poprawnie funkcjonującą i skonfigurowaną przeglądarką internetową w wersji umożliwiającej dostęp do stron WWW z komputera
  - 5.1.2. adresu e-mail;
  - 5.1.3. oraz innego niezbędnego oprogramowania, w szczególności oprogramowania do odczytu plików PDF (preferowana jest najnowsza wersja oprogramowania Adobe Reader).
- 5.2. Korzystanie z funkcjonalności, o której mowa w pkt 3.3 Regulaminu, wymaga dostarczenia przez Internet do Platformy Envelo Grafiki Klienta, w stosunku do której przewidziane są następujące parametry techniczne:
  - 5.2.1. możliwe formaty pliku: JPEG, TIFF, BMP, GIF, PNG;
  - 5.2.2. maksymalny rozmiar pliku: 5MB;
  - 5.2.3. wymagana rozdzielczość Grafiki Klienta: 28x21 mm, 300 dpi, 336x252 pixeli.
- 5.3. Na potrzeby wydruku Neoznaczką konieczne jest spełnienie następujących wymogów technicznych: zainstalowanie oprogramowania umożliwiającego odczyt i wydruk plików PDF oraz korzystanie przez Klienta z drukarki atramentowej lub laserowej umożliwiającej wydruk z jakością min. 300 dpi.
- 5.4. Do korzystania z niektórych funkcjonalności Envelo, w celu osiągnięcia ich pełnej wydajności, może być konieczne włączenie przez Klienta w przeglądarce internetowej obsługi protokołu bezpiecznej transmisji danych SSL, obsługi Java, Java Script, oraz mechanizmów „Cookies”.
- 5.5. Uruchomienie niektórych funkcjonalności Envelo może wymagać spełnienia dodatkowych warunków technicznych, o czym Klient zostanie poinformowany przed skorzystaniem z nich.
- 5.6. PPUC nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez siebie utratę treści i Danych Klienta, która jest spowodowana awarią sprzętu, oprogramowania, systemu lub też innymi okolicznościami, które pozostają poza zasięgiem PPUC, a są związane ze sprzętem lub oprogramowaniem Klienta.

- 5.7. PPUC nie ponosi odpowiedzialności za problemy bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, oprogramowaniu, systemie teleinformatycznym lub infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Klient, a które uniemożliwiają lub utrudniają Klientowi nabycie Neoznaczką.
- 5.8. PPUC nie ponosi odpowiedzialności za jakość i wygląd Grafiki Klienta oraz za jej błędy techniczne lub niepoprawny format, które uniemożliwiają lub utrudniają Klientowi ostateczne nabycie lub wykorzystanie Neoznaczką z Grafiką Klienta.
- 5.9. PPUC informuje, że możliwe są różnice kolorystyczne, które mogą wystąpić pomiędzy Grafiką lub Grafiką Klienta widoczną na urządzeniu wykorzystywanym przez Klienta a finalnym wydrukiem gotowego Neoznaczką wykorzystującego jedną z ww. Grafik.

### **§ 6 Prawa i obowiązki klienta**

- 6.1. W trakcie korzystania z Envelo Klient jest zobowiązany do każdorazowego podawania prawidłowych danych. Dane powinny być dokładne, aktualne i nie mogą wprowadzać w błąd. Powyższe stanowi wymóg konieczny dla PPUC w celu zagwarantowania prawidłowego procesu realizacji Umowy z Klientem.
- 6.2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- 6.3. Klient w trakcie nabywania Neoznaczką w ramach Envelo jest zobowiązany przestrzegać przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz zasad współżycia społecznego, a także nie naruszać praw przysługujących osobom trzecim.
- 6.4. PPUC rekomenduje, aby Klient przyczyniał się do prawidłowego funkcjonowania Envelo poprzez niezwłoczne powiadamianie PPUC o każdym znanym mu przypadku podejrzenia naruszenia, rzeczywistego naruszenia, a także uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Envelo.
- 6.5. Klient nie może przenosić praw i obowiązków, które uzyskał na podstawie Umowy, na inne osoby.
- 6.6. Z uwagi na istotę Neoznaczką, Usługodawca informuje, że nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem lub przedsiębiorcą, o którym mowa w pkt 1.5 Regulaminu prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów o Neoznaczką jako umowy zawieranej na odległość, albowiem przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany (zawierający indywidualne cechy i dane), w tym wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta (personalizacja Neoznaczką), służący zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb.

### **§ 7 Zakaz działań bezprawnych**

- 7.1. W związku z korzystaniem z Envelo lub korzystaniem z Usługi Użytkownik nie może używać lub dostarczać treści o charakterze bezprawnym. Żadna osoba nie może wprowadzać do lub przechowywać w ramach Envelo jakichkolwiek materiałów naruszających przepisy prawa, dobre obyczaje lub prawa osób trzecich. W szczególności Użytkownik nie może wprowadzać do Envelo ani przetwarzać w ramach jakiegokolwiek Usługi jakichkolwiek materiałów lub treści:
  - 7.1.1. Naruszających prawo, zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje, w tym materiałów o charakterze pornograficznym, rasistowskim, zawierających treści uważanych powszechnie za wulgarne lub obraźliwe;
  - 7.1.2. Naruszających lub mogących naruszyć prawa innych osób, a w szczególności majątkowe lub osobiste prawa autorskie, tajemnicę przedsiębiorstwa, prawa własności przemysłowej,



- prawa do wizerunku lub inne dobra osobiste innych osób, w tym Usługodawcy, podmiotu z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej S.A. lub innych Użytkowników;
- 7.1.3. Naruszających lub mogących naruszyć prawa do znaków towarowych, oznaczeń geograficznych, oznaczeń przedsiębiorstwa, prawa do firmy lub jakichkolwiek innych chronionych oznaczeń pochodzenia towarów lub usług,
- 7.1.4. Które są niewłaściwe do ukazania się na znaku opłaty pocztowej z jakichkolwiek innych przyczyn, niż wymienione powyżej.
- 7.2. Żaden Użytkownik nie może korzystać z Envelo oraz z jakiejkolwiek Usługi w celach sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami oraz powszechnie przyjętymi zasadami postępowania (w tym zasadami tzw. n-etykiety, czyli obiektywnymi zasadami bezpiecznego i nieszkodzącego innym postępowania w ramach korzystania z Internetu lub posługiwania elektronicznymi profilami).
- 7.3. Powyższe postanowienia odnoszą się również do Grafiki Klienta. Klient, korzystając z funkcjonalności Grafiki Klienta, nie może zamieszczać materiałów i treści naruszających prawa i interesy osób trzecich oraz takich, które są powszechnie uznawane za obraźliwe, naruszające zasady współżycia społecznego, normy etyczne i dobre obyczaje.
- 7.4. W związku z powyższymi zakazami, PPUC informuje Klienta, że zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 3 prawa pocztowego Poczta Polska S.A. odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej albo może odstąpić od tej umowy, jeżeli na opakowaniu przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub znaki opłaty pocztowej niespełniające wymagań określonych w ustawie. Poczta Polska S.A. może podjąć inne działania przewidziane prawem lub regulaminem dotyczącym usług pocztowych. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie usługi pocztowej, Poczta Polska S.A. zwraca przesyłkę do nadawcy na jego koszt. W razie braku danych nadawcy, przesyłka zostanie uznana za niedoręczalną w rozumieniu art. 33 prawa pocztowego. Zwrotu opłaty za nabyty Neoznaczek poprzez Platformę Envelo, którym opłacono zwróconą przesyłkę pocztową, dokonuje Klientowi PPUC.
- 7.5. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu zabroniona jest dalsza odsprzedaż Neoznaczką.
- 7.6. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu zabronione jest podrabianie lub przerabianie Nezonaczką, a także wprowadzanie takiego Nezonaczką w obieg oraz nabywanie, używanie albo przechowywanie w celu wprowadzenia do obiegu. Naruszenie niniejszego zakazu jest nie tylko naruszeniem Regulaminu, ale może prowadzić do pociągnięcia do odpowiedzialności karnej na podstawie art. 313 kodeksu karnego.

## **§ 8 Prawa i obowiązki PPUC**

- 8.1. PPUC zapewnia Klientom w ramach BOK PPUC pomoc techniczną związaną z funkcjonowaniem Envelo.
- 8.2. PPUC zapewnia dostępność Envelo i jej funkcjonalności, w tym obsługę techniczną, a jednocześnie sprawuje kontrolę nad prawidłowym korzystaniem z Envelo przez poszczególnych Klientów.
- 8.3. PPUC nie weryfikuje zawartości ani wyglądu Grafiki Klienta.
- 8.4. PPUC jest uprawniony do czasowego wstrzymania funkcjonowania Envelo, jej wybranych funkcjonalności, jak również całego Envelo, w celu dokonania napraw konserwacyjnych i przeglądów technicznych. W takim przypadku PPUC dołoży starań, żeby wstrzymanie funkcjonowania platformy Envelo lub wybranych jej funkcjonalności nie trwało dłużej niż przez

okres 5 dni roboczych. Klient, który udostępnił odpowiednie Dane Klienta PPUC, zostanie o powyższej okoliczności odpowiednio wcześniej poinformowany za pośrednictwem powiadomienia e-mailem.

- 8.5. PPUC jest uprawniony do czasowego wstrzymania funkcjonowania Envelo, Skrzynki Envelo oraz wybranych funkcjonalności Skrzynki Envelo lub Platformy Envelo, w przypadku wystąpienia awarii technicznej, o czym Klient zostanie poinformowany w drodze komunikatu dostępnego na stronie głównej Envelo lub po zalogowaniu się do Skrzynki Envelo. Wstrzymanie funkcjonowania Skrzynki Envelo, jego poszczególnych funkcjonalności lub całego Envelo nie powinno trwać dłużej niż 10 dni roboczych, a w przypadku wystąpienia poważnych skutków awarii PPUC dołoży możliwych starań, aby wstrzymanie ich funkcjonowania nie trwało dłużej niż kolejne 10 dni roboczych.

### **§ 9 Obsługa klienta przez BOK PPUC**

- 9.1. PPUC zapewnia Klientowi kontakt z BOK PPUC w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 20.00 oraz pod numerem telefonu: (+48) 22 276 28 28 (opłata zgodnie z taryfa dostawcy usług telekomunikacyjnych, z której korzysta Użytkownik) i drogą elektroniczną pod adresem: [bok@envelo.pl](mailto:bok@envelo.pl)
- 9.2. Klient może zgłaszać do BOK PPUC problemy techniczne, pytania i wątpliwości związane z funkcjonowaniem Skrzynki Envelo lub Envelo. Każdy Klient, kontaktując się z BOK PPUC, powinien podać swoje dane kontaktowe i przedstawić dokładny opis problemu.

### **§ 10 Własność intelektualna**

- 10.1. Użytkownik, który nabywa Neoznaczkę, jest zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej, w szczególności regulacji dotyczących praw autorskich i praw pokrewnych oraz praw własności przemysłowej. Użytkownik jest zobowiązany do poszanowania praw własności intelektualnej, które przysługują podmiotom trzecim.
- 10.2. Zabronione jest dalsze przekazywanie, odsprzedawanie, modyfikowanie, kopiowanie i udostępnianie w celach komercyjnych jakichkolwiek materiałów i treści dostępnych w ramach Platformy Envelo oraz Usługi.
- 10.3. Wszelkie prawa własności intelektualnej związane z Platformą Envelo lub Usługą, w szczególności prawa do elementów graficznych, logotypów, ilustracji, zdjęć, layoutu strony internetowej [www.envelo.pl](http://www.envelo.pl), wszelkich treści umieszczonych na stronie internetowej [www.envelo.pl](http://www.envelo.pl), a także do koncepcji działania, rozwiązań technicznych, funkcjonalności, oprogramowania komputerowego, baz danych, dokumentacji oprogramowania, itp. przysługują wyłącznie Usługodawcy, podmiotom z nim współpracującym, w tym podmiotom z grupy kapitałowej Poczta Polska S.A.
- 10.4. W zakresie, w jakim jest to niezbędne do nabycia Neoznaczką, Usługodawca udziela Użytkownikowi niewyłącznej i nieprzenaszalnej licencji na korzystanie z oprogramowania służącego do korzystania z Platformy Envelo oraz nabywania Neoznaczką, zgodnie z jego funkcjonalnościami.
- 10.5. Użytkownik oświadcza, że w stosunku do treści (w tym Danych Użytkownika), które zamieszcza i przechowuje w związku z korzystaniem z Platformy Envelo lub danej Usługi, dysponuje

odpowiednimi uprawnieniami, w szczególności w zakresie zgodnego z prawem korzystania z autorskich praw majątkowych oraz praw pokrewnych.

- 10.6. Klient oświadcza, że w stosunku do treści (w tym Danych Użytkownika), które zamieszcza i przechowuje w związku z korzystaniem z Envelo, dysponuje odpowiednimi uprawnieniami, w szczególności w zakresie zgodnego z prawem korzystania z autorskich praw majątkowych oraz praw pokrewnych lub praw własności przemysłowej, w rozumieniu obowiązujących przepisów. Ponadto Klient oświadcza, że w wypadku wykorzystania zdjęć posiada odpowiednie zgody do wykorzystywania wizerunku osób utrwalonych na zdjęciach w zakresie, który upoważnia go do wykorzystania zdjęcia jako Grafiki Klienta w ramach Envelo.
- 10.7. Klient korzystający z funkcjonalności Grafiki Klienta oświadcza, że w zakresie, w jakim udostępnia materiał lub treść związaną z tą funkcjonalnością, dysponuje odpowiednimi uprawnieniami, o których mowa w punkcie 10.5. powyżej oraz że nie będzie naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich w szczególności, dóbr osobistych, majątkowych lub osobistych praw autorskich, praw własności przemysłowej ani renomy jakiegokolwiek podmiotu. Całkowitą odpowiedzialność za naruszenia praw osób trzecich związanych z wykorzystaniem Grafiki Użytkownika ponosić będzie Klient.

### **§ 11 Siła wyższa**

- 11.1. Ani Usługodawca, ani Użytkownik nie odpowiadają za opóźnienie, niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązania, które nastąpiło w wyniku zdarzenia będącego siłą wyższą.
- 11.2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia zewnętrzne, niezależne od Stron i niemożliwe do przewidzenia, takie jak w szczególności: wojna, atak terrorystyczny, strajki, zarządzenia władz, katastrofalne warunki pogodowe, pożar, epidemia/pandemia, powódź, blokady komunikacyjne o charakterze ponadregionalnym, kataklizmy społeczne albo katastrofy budowli lub budynków, itp.
- 11.3. W przypadku wystąpienia siły wyższej Strona, która uzyskała taką informację poinformuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od jej wystąpienia, drugą Stronę o niemożności wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy oraz uzgodni z drugą Stroną podjęcie ewentualnych środków w celu usunięcia skutków działania siły wyższej. Niepoinformowanie o wystąpieniu siły wyższej we wskazanym powyżej terminie skutkuje brakiem możliwości powoływania się na tą okoliczność, a w konsekwencji skorzystania z uprawnień wynikających z § 8. Ciężar dowodu niewykonania zobowiązania z powodu siły wyższej obciąża Stronę, która powołuje się na siłę wyższą. Fakt zaistnienia siły wyższej powinien być udowodniony dokumentem pochodzącym m.in. od właściwego organu administracji publicznej, IMGW itp.
- 11.4. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 14 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.

### **§ 12 Odpowiedzialność**

- 12.1. W ramach wykonywania umowy o korzystanie z Usługi, Usługodawca nie tworzy, nie weryfikuje ani w żaden sposób nie zmienia jakichkolwiek danych lub treści wprowadzanych przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to zarówno Danych Użytkownika, jak i wszelkich efektów uzyskanych przez Użytkownika przy wykorzystaniu funkcjonalności dostępnych w ramach Platformy Envelo lub danej Usługi.

- 12.2. Użytkownik ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za treść oraz skutki swojego korzystania z wprowadzonych przez siebie treści lub Danych Użytkownika.
- 12.3. Usługodawca nie jest inicjatorem przekazu Danych Użytkownika przez Użytkownika w związku z dostępem do Platformy Envelo lub Usług i korzystaniem z nich, nie wybiera odbiorcy przekazów Danych Użytkownika, nie wybiera ani nie modyfikuje Danych Użytkownika (hosting). To oznacza, że Usługodawca zapewnia tylko zasoby techniczne w formie możliwości dostępu do Platformy Envelo lub Usług, a o ich wykorzystaniu decyduje wyłącznie Użytkownik. Usługodawca nie monitoruje zawartości treści ani Danych Użytkownika.
- 12.4. Użytkownik potwierdza, że ma świadomość, iż korzystanie z Envelo wiąże się z zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych poprzez Internet. Użytkownik zapewnia sobie możliwość dostępu do Internetu we własnym zakresie i na warunkach określonych w umowie z dostawcą usług dostępu do Internetu. Użytkownik jest również odpowiedzialny za odpowiednie zabezpieczenie (aktualne oprogramowanie, adekwatne oprogramowanie antywirusowe, itp.) sprzętu oraz oprogramowania, za pomocą których korzysta z dostępu do Internetu.
- 12.5. Usługodawca przy świadczeniu Usługi wykorzystuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku ze względu na właściwości Usług, które mają na celu uniemożliwienie dostępu do danych osobom nieuprawnionym.
- 12.6. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Neoznaczką w terminie oraz brak zgodności Neoznaczką z Umową i Regulaminem.
- 12.7. Jeżeli Neoznaczek nie został dostarczony w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania Usługodawcy do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §13 Regulaminu. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy Neoznaczką niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik uprawniony jest do odstąpienia od Umowy.
- 12.8. Użytkownik może, w przypadku o którym mowa w ust. 12.7. powyżej, odstąpić bez wzywania do dostarczenia Neoznaczką, jeżeli:
  - 12.8.1. Usługodawca oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Neoznaczką, lub
  - 12.8.2. Użytkownik i Usługodawca uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Neoznaczką miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Usługodawca nie dostarczył jej w tym terminie.
- 12.9. W przypadku dostarczenia Neoznaczką w sposób niezgodny z Umową, Użytkownik może żądać doprowadzenia Neoznaczką do zgodności z Umową w trybie reklamacji określonym w §13 Regulaminu.
- 12.10. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy:
  - 12.10.1. jeśli zgodnie z odpowiedzią Usługodawcy, na żądanie złożone na podstawie pkt 12.9, doprowadzenie do zgodności Neoznaczką z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - 12.10.2. Usługodawca nie doprowadzi Neoznaczką do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 12.9;
  - 12.10.3. brak zgodności z Umową nadal występuje, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Neoznaczek do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt 12. 9;;
  - 12.10.4. brak zgodności Neoznaczką z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;

- 12.10.5 z oświadczenia Usługodawcy złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 12.9. wyraźnie wynika, że Neoznaczek nie zostanie doprowadzony do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- 12.11. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 12.10. Usługodawca dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Umowy oraz wartości Usługi niezgodnej z Umową.
- 12.12. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 12.10. nie przysługuje jeżeli brak zgodności z Umową jest nieistotny.
- 12.13 Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Neoznaczek miał być dostarczony.
- 12.14. Usługodawca jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Umową m.in. w przypadku gdy:
- 12.14.1. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - 12.14.2 Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z umową w odpowiednim czasie wynika z cech jego środowiska cyfrowego.

### § 13 Reklamacje

- 13.1. Użytkownik uprawniony jest do składania reklamacji dotyczących świadczenia Usługi przez Usługodawcę.
- 13.2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Użytkownika i opis problemu.
- 13.3. Reklamacja powinna zostać doręczona Usługodawcy na następujący adres poczty elektronicznej Usługodawcy: [bok@envelo.pl](mailto:bok@envelo.pl) lub przesłana do Usługodawcy na adres pocztowy: ul. Cybernetyki 9, 02-677 Warszawa.
- 13.4. Reklamacje będą rozpatrywane w kolejności ich wpływania do Usługodawcy. Reklamację dotyczącą zakupu Neoznaczką Usługodawca rozpatrzy w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
- 13.5. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji Usługodawca udzieli Użytkownikowi odpowiedzi w sprawie reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej lub adres do doręczeń podany przez Użytkownika w reklamacji.
- 13.6. PPUC informuje, że powyższa procedura reklamacyjna w żadnym wypadku nie dotyczy realizacji usług pocztowych opłaconych Neoznaczką świadczonych przez Poczta Polska S.A.

### § 14 Postępowanie w przypadku działań bezprawnych

- 14.1. Każda osoba ma możliwość zgłoszenia Usługodawcy treści bezprawnych lub sprzecznych z Regulaminem na adres [bok@envelo.pl](mailto:bok@envelo.pl) (dalej: „Zgłoszenie”). Zgłaszający powinien w miarę możliwości podać dane umożliwiające Usługodawcy dokonanie weryfikacji Zgłoszenia nadużycia, wyjaśnienie powodów, dla których uznaje daną treść za bezprawną lub sprzeczną z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, danych kontaktowych.
- 14.2. W razie uzyskania wiarygodnej informacji (na podstawie Zgłoszenia nadużycia lub w inny sposób) o tym, że korzystanie z Usług może mieć bezprawny charakter lub narusza inne postanowienia Regulaminu, Usługodawca – według własnego wyboru – może, rozdzielnie lub łącznie:

- 14.2.1. niezwłocznie zablokować daną treść lub Grafikę Klienta - w przypadku blokady, treść lub Grafika Klienta nie będzie widoczna, ani dostępna dla osób korzystających z Usług, ani w panelu Mojego Konta danego Użytkownika;
  - 14.2.2. zablokować Moje Konto danego Użytkownika (z możliwością odblokowania w przypadku uznania reklamacji);
  - 14.2.3 podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie, w tym przykładowo poprzez kontakt z podmiotem zgłaszającym nadużycie, dostawcą danej treści, właściwym organem lub zewnętrznym doradcą,
  - 14.2.4 unieważnić znak opłaty pocztowej, którego grafika będzie sprzeczna z prawem lub Regulaminem.
- 14.3. O zastosowaniu któregośkolwiek z rozwiązań wskazanych w pkt 14.2.1 i 14.2.2. powyżej Usługodawca poinformuje Użytkownika, ze wskazaniem zastosowanego rozwiązania oraz podstaw decyzji z powołaniem treści Regulaminu.
- 14.4. W przypadku, o którym mowa w pkt 14.3. wyżej, postanowienia § 13 Regulaminu regulujące postępowanie reklamacyjne stosuje się odpowiednio z tym zastrzeżeniem, że Użytkownik może złożyć reklamację w terminie 6 miesięcy od otrzymania decyzji.
- 14.5. W przypadku negatywnego rozpoznania reklamacji lub jej niezłożenia w terminie 6 miesięcy:
- 14.5.1. zablokowana treść lub Grafika Klienta zostaje bezpowrotnie usunięta;
  - 14.5.2. w przypadku wykorzystania zablokowanej zgodnie z pkt 14.2.1. wyżej Grafiki Klienta obok wygenerowanego już Neoznaczką, Usługodawca informuje o tym Poczta Polska S.A. oraz jest uprawniony do unieważnienia takiego Neoznaczką i w takim wypadku przesyła Użytkownikowi Neoznaczkę z inną grafiką, wedle uznania Usługodawcy, umożliwiającą skorzystanie z zakupionej Neoznaczką;
- 14.6. Niezależnie od powyższego Usługodawca uprawniony jest do usunięcia Grafiki Klienta lub zablokowania Mojego Konta, jeśli zaistniało podejrzenie, że za pośrednictwem Envelo lub Mojego Konta Użytkownika mogło dojść do działań negatywnie wpływających na dobre imię Usługodawcy lub grupy kapitałowej, do której należy lub działanie Użytkownika w inny sposób szkodzi tej grupie.

### **§ 15 Zmiana regulaminu**

- 15.1. PPUC uprawniony jest do dokonania zmiany postanowień Regulaminu, w szczególności w przypadku wystąpienia któregośkolwiek z następujących ważnych powodów:
- 15.1.1. Konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów prawa;
  - 15.1.2. Konieczności dostosowania działalności Usługodawcy do zaleceń (nakazów/orzeczeń/postanowień/wytycznych) decyzji upoważnionego organu administracji państwowej lub samorządowej albo orzeczenia sądowego;
  - 15.1.3. Zmiany danych podmiotów opisanych w Regulaminie (np. numeru wpisu do KRS, adresu itp.) lub zmiany podmiotów wskazanych w Regulaminie;
  - 15.1.4. Wprowadzenia nowych usług lub zmiany sposobu świadczenia Usług lub korzystania z Envelo;
  - 15.1.5. Zmiany parametrów technicznych korzystania z Platformy Envelo lub Usługi;
  - 15.1.6. Zmiany warunków technicznych świadczenia Usług (np. wprowadzenie nowych wymagań technicznych);
  - 15.1.7. Powstania nowych lub zmiana ryzyk związanych z korzystaniem z Usługi;

- 15.1.8. Konieczności dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem Usług, w tym najlepszych praktyk w zakresie ochrony praw Użytkowników.
- 15.2. PPUC poinformuje o dokonaniu zmiany Regulaminu poprzez wyświetlenie nowego jednolitego tekstu Regulaminu w ramach Skrzynki Envelo. Ponadto informacja o dokonanych zmianach Regulaminu wraz z jednolitym tekstem Regulaminu zamieszczona zostanie na stronie internetowej Envelo. Uważa się, że Użytkownik wyraził zgodę na nową treść Regulaminu, jeżeli po zmianie Regulaminu zawarł Umowę o korzystanie z Usługi. Do zakupionych, ale jeszcze nie wykorzystanych Neoznaczków stosuje się regulacje dotychczasowe (tj. właściwe dla dnia zakupu danego Neoznaczką).

### **§ 16 Dane osobowe**

- 16.1. Administratorem danych osobowych podanych w związku z zawartą Umową jest PPUC - Poczta Polska Usługi Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Cybernetyki 9, 02-677 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000425263, NIP 525-25-33-454, Regon 146182054, o kapitale zakładowym 11 000 000 zł (w całości opłaconym).
- 16.2. Administratorem danych osobowych w zakresie usług pocztowych (przekierowanie i doręczenie) jest Poczta Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON: 010684960, kapitał zakładowy: 964.140.000 zł (w całości opłacony).
- 16.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania ze Skrzynki Envelo oraz Usług dostępnych poprzez Skrzynkę Envelo.
- 16.4. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały opisane w dokumencie Polityka prywatności, dostępnym pod adresem internetowym <https://www.envelo.pl/pomoc/bezpieczenstwo-danych-osobowych/polityka-prywatnosci/>
- 16.5. Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa dotyczące je danych osobowych, szczegółowo opisane w Polityce prywatności, o której mowa w pkt 16.4.

### **§ 17 Postanowienia końcowe**

- 17.1. Regulamin należy interpretować łącznie z postanowieniami Umowy wraz z jej załącznikami oraz Regulaminem Skrzynki Envelo. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu i Umowy pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu i Regulaminu Skrzynki Envelo pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 17.2. Prawem właściwym w rozumieniu postanowień Regulaminu jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 17.3. Wszelkie spory rozstrzygane będą w sposób polubowny.
- 17.4. Użytkownik będący Konsumentem może:
- 17.4.1. skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich a podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Usługodawca, jest Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie pod

adresem: ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, e-mail: ih\_warszawa@wiih.org.pl strona internetowa: <https://www.bjp.wiih.org.pl>),

17.4.2. złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod linkiem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17.5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, sądem właściwym miejscowo do rozpatrywania sporów będzie sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy (tj. sąd w Warszawie), a w przypadku Użytkownika będącego Konsumentem sąd właściwy według zasad ogólnych.

17.6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.09.2024 roku.