

ARTYKUŁ 1 WSTĘP

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług w Obrocie Międzynarodowym (*dalej: Regulamin*) określa zasady świadczenia Usług spedycyjnych, a także Usług pocztowych i przewozowych w obrocie międzynarodowym oraz innych usług z nimi związanych, przez Meest International Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000583179, kapitał zakładowy: 10 000,00 PLN (*dalej: Meest*), a także przez podmioty, z którymi Meest współpracuje w celu wykonania usług (agenci, kurierzy, podwykonawcy i in.), na rzecz Zleceniodawców oraz na rzecz Odbiorców Przesyłek.
2. Regulamin, Cennik, Przewodnik po Usługach, Regulaminy korzystania z Aplikacji, a także Zasady pakowania przesyłek oraz inne dokumenty, dotyczące świadczenia Usług spedycyjnych, pocztowych i przewozowych, są opublikowane na stronie internetowej Meest pod adresem <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”, a także są dostępne w Placówkach Meest. Rozpoczynając korzystanie z usług świadczonych przez Meest Zleceniodawca potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, a także z treścią Cennika (Klient Indywidualny) lub Przewodnika po Usługach (Klient Biznesowy), akceptuje ich postanowienia i zobowiązuje się do przestrzegania zasad, które z nich wynikają.

ARTYKUŁ 2 DEFINICJE

Poniżej zdefiniowane terminy mają następujące znaczenie (niezależnie od tego, czy zostały użyte w liczbie pojedynczej, czy mnogiej):

1. **Aplikacja** – oprogramowanie udostępniane bezpłatnie przez Meest Klientom Biznesowym i Klientom Indywidualnym, w ramach którego Nadawcy i Odbiorcy mogą korzystać z wybranych Usług po założeniu indywidualnego konta (rejestracja). Zasady korzystania z Aplikacji określa Regulamin Korzystania z Aplikacji, dostępny na stronie <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”,
2. **Cennik** – dokument określający ceny za Usługi, przeznaczony dla Klientów Indywidualnych, który nie jest Przewodnikiem po Usługach,
3. **Etykieta adresowa** – dokument w formie elektronicznej lub papierowej, zawierający dane niezbędne do wykonania Usługi, wprowadzone przez Zleceniodawcę lub Nadawcę za pośrednictwem Aplikacji, zawierający indywidualny kod cyfrowy (np.: kod SMS) lub zawierający dane cyfrowe (np.: graficzny kod QR),
4. **Instrukcja prawidłowego pakowania Przesyłek** – dokument zawierający szczegółowe zasady i procedury dotyczące odpowiedniego przygotowania towarów do wysyłki, określający m.in. wymagania dotyczące wyboru opakowań, metod pakowania, etykietowania oraz zabezpieczania Przesyłek, mające na celu zapewnienie ich bezpiecznego przewozu i ochrony przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem Przesyłki. Instrukcja prawidłowego pakowania Przesyłek dostępna jest pod adresem <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”,
5. **Instrument płatniczy** oznacza kartę płatniczą, zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony zbiór procedur, wykorzystywane do złożenia zlecenia płatniczego za Usługi świadczone przez Meest, dla których taka forma płatności jest przewidziana. O ile nie ustalono inaczej, potwierdzenia płatności Instrumentem płatniczym mogą być przesyłane przez Meest w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej Zleceniodawcy, co nie wyklucza wystawienia papierowego potwierdzenia transakcji w przypadkach wymaganych prawem,
6. **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.),
7. **Klient Biznesowy** – przedsiębiorca będący osobą fizyczną lub osobą prawną, która zawarła z Meest Umowę lub Umowę o stałej współpracy, na podstawie której zleciła Meest wykonanie Usługi, korzystająca z Aplikacji,

8. **Klient Indywidualny** – osoba fizyczna lub osoba prawna, która zawarła z Meest Umowę, na podstawie której zleciła Meest wykonanie Usługi,
9. **Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca z Meest czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22¹ KC),
10. **Konwencja CMR** – Konwencja o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR), sporządzona w Genewie 19 maja 1956 r., która reguluje stosunki umowne dotyczące międzynarodowego przewozu drogowego towarów,
11. **Korespondencja** – przesyłki listowe, będące przesyłkami rejestrowanymi, zawierające informację utrwaloną na dowolnym nośniku, w tym utrwaloną pismem wypukłym,
12. **Kurier** – osoba fizyczna lub osoba prawna, która w imieniu Meest odbiera Przesyłkę od Nadawcy lub doręcza Przesyłkę do Odbiorcy,
13. **List Przewozowy** – dokument w formie elektronicznej lub papierowej, stanowiący dowód zawarcia Umowy (w szczególności Etykieta adresowa lub list spedycyjny),
14. **Nadawca** – nadający Przesyłkę Zleceniodawca lub osoba fizyczna, prawna, jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, niebędąca Zleceniodawcą, upoważniona przez Zleceniodawcę do nadania Przesyłki lub w przypadku podpisania przez Zleceniodawcę Umowy o stałej współpracy - nadający przesyłkę Zleceniodawca lub osoba fizyczna, prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej niebędąca Zleceniodawcą, upoważniona przez Zleceniodawcę do nadania Przesyłki, posługująca się Numerem Klienta Zleceniodawcy, przy czym domniemywa się, iż Nadawca jest uprawniony do posługiwania się Numerem Klienta,
15. **Numer Klienta** – indywidualnie nadany Zleceniodawcy, będącemu Klientem Biznesowym numer, którym Zleceniodawca zobowiązany jest posługiwać się celem zlecenia, realizacji i rozliczania Usług,
16. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona Przesyłka,
17. **Paczka** – rzecz lub rzeczy umieszczone w pojedynczym, zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element Przesyłki; wszystkie Paczki objęte jednym Listem Przewozowym będą uznane za jedną Przesyłkę,
18. **Paleta** – rzecz lub rzeczy umieszczone na sztywnej konstrukcji, służące do przewozu, składające się na Przesyłkę, o masie rzeczywistej przekraczającej 50 kg,
19. **Placówki Meest** – miejsca nadawania i odbioru Przesyłek, których aktualna lista znajduje się na stronie internetowej Meest pod adresem <https://pl.meest.com>, w których możliwe jest nadawanie i odbiór Przesyłek przy zastosowaniu Aplikacji, a także bez konieczności użycia Aplikacji. Nadawanie i odbiór Przesyłek w Placówce Meest jest również możliwe za pomocą kodu nadania lub kodu odbioru, otrzymanego przez Nadawcę i Odbiorcę w celu nadania lub odbioru Przesyłki. W przypadku ewentualnych problemów z nadaniem lub odbiorem Przesyłki za pośrednictwem Aplikacji lub przy użyciu kodu nadania lub odbioru, możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki przy pomocy personelu Placówki Meest. W Placówce Meest istnieje również możliwość wypełnienia protokołu szkodowego, a także złożenie reklamacji Usługi,
20. **Prawo Pocztowe** oznacza ustawę z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (Dz.U. 2012 r. poz. 1529, z późn. zm.),
21. **Prawo Przewozowe** oznacza Konwencję CMR oraz inne, obowiązujące przepisy dotyczące przewozu drogowego,
22. **Przesyłka** – jedna lub więcej Paczek, Palet lub Korespondencja, nadane w tym samym czasie przez jednego Nadawcę do jednego Odbiorcy, na podstawie jednego Listu Przewozowego,
23. **Przesyłka szczególnie wartościowa** – Przesyłka, której wartość przekracza 160,00 zł lub równowartość tej kwoty w walucie państwa nadania Przesyłki innego niż Rzeczpospolita Polska.
24. **Przewodnik po Usługach** – dokument określający rodzaje Usług świadczonych przez Meest, maksymalną wagę i gabaryty oraz definicje i parametry, właściwe dla poszczególnych rodzajów Przesyłek i Usług Dodatkowych, ceny za Usługi i Usługi Dodatkowe, terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane oraz opłaty dodatkowe

- i dopłaty wraz z ich opisem, ponoszone przez Zleceniodawcę w przypadku wybrania danej Usługi, przeznaczony dla Klientów Biznesowych, który nie jest Cennikiem,
25. **Punkty Meest** – punkty nadawania i odbioru Przesyłek, których aktualna lista znajduje się na <https://pl.meest.com>. Nadawanie i odbiór Przesyłek w Punkcie Meest możliwe jest przy zastosowaniu Aplikacji, a także za pomocą kodu nadania lub kodu odbioru, otrzymanego przez Nadawcę lub Odbiorcę w celu nadania lub odbioru Przesyłki,
 26. **Terminal POS** – urządzenie, które służy przyjmowaniu płatności przy użyciu Instrumentów płatniczych,
 27. **Umowa** – umowa, na podstawie której Meest świadczy Usługę, której zawarcie dokumentuje List przewozowy z zastrzeżeniem, że Umowa jest realizowana również w ramach umowy o stałą współpracę,
 28. **Umowa o stałą współpracę** – umowa zawarta przez Meest oraz Zleceniodawcę będącego przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43¹ KC; Usługi zlecane na podstawie Umowy o stałą współpracę realizowane będą bezpośrednio w ramach prowadzonej przez Zleceniodawcę działalności gospodarczej, a Umowa o stałą współpracę będzie posiadać dla Zleceniodawcy charakter zawodowy, wynikający m. in. z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej,
 29. **Uprawniony** – osoba uprawniona do złożenia reklamacji, związanej z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, wskazana w art. 13 i 14 Regulaminu,
 30. **Usługa pobrania** – usługa dodatkowa, realizowana łącznie z Usługą, polegająca na pobraniu od Odbiorcy przez Kuriera lub Placówkę Meest albo Punkt Meest przy doręczeniu Przesyłki należności Zleceniodawcy i przekazanie tej należności na rachunek bankowy Zleceniodawcy (Kwota Pobrania),
 31. **Usługi** – Usługi spedycyjne, Usługi kurierskie lub Usługi przewozowe, wykonywane przez Meest w obrocie międzynarodowym,
 32. **Usługi dodatkowe** – usługi opcjonalne, podlegające dodatkowej opłacie, oferowane obok Usług, które mają na celu zwiększenie komfortu, bezpieczeństwa, elastyczności i efektywności procesu doręczania Przesyłek, wskazane: (i) dla Klientów Indywidualnych w Cenniku, (ii) dla Klientów Biznesowych - w Przewodniku po Usługach,
 33. **Usługi kurierskie** – usługi polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu międzynarodowych Przesyłek na podstawie Umowy, podlegające przepisom Prawa pocztowego,
 34. **Usługi przewozowe** – usługi polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu międzynarodowych przesyłek, niebędących usługami kurierskimi, podlegające przepisom Prawa przewozowego,
 35. **Usługi spedycyjne** – usługi polegające na kompleksowym zarządzaniu procesem przewozu Przesyłek, od przyjmowania zleceń spedycyjnych, po dostarczenie Przesyłek do Odbiorcy,
 36. **Zleceniodawca** - Klient Meest, tj. osoba fizyczna lub prawna, zlecająca Meest wykonanie Usługi, przy czym Zleceniodawcą może być Nadawca lub Odbiorca.

ARTYKUŁ 3 ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Meest świadczy Usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz państw, wskazanych w Cenniku (dla Klientów Indywidualnych) i w Przewodniku po Usługach (dla Klientów Biznesowych), na zasadach i w zakresie zgodnym z wiążącymi Rzeczpospolitą Polską umowami międzynarodowymi, dotyczącymi świadczenia Usług spedycyjnych, Usług kurierskich i Usług przewozowych oraz wiążącymi regulaminami Światowego Związku Pocztowego i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego, Umową, Regulaminem, Cennikiem lub Przewodnikiem po Usługach. Gwarantowane terminy realizacji Usług są wskazane w Cenniku i w Przewodniku po Usługach.
2. Usługi spedycji obejmują Przesyłki, co do których Meest podejmuje czynności związane z organizacją przewozu, polegające m. in. na:
 - a. organizacji procesu wysyłania, odbioru i doręczania Przesyłek,

- b. doradztwie w przedmiocie warunków przewozu, wyboru trasy i środka transportu oraz w zakresie cen,
- c. przygotowanie Przesyłki do przewozu,
- d. doręczenie Przesyłki do głównego środka transportu,
- e. sporządzanie dokumentów przewozowych,
- f. zawarcie umowy przewozu,
- g. ubezpieczenie przesyłki,
- h. odbiór Przesyłki w miejscu przeznaczenia,
- i. składowanie Przesyłek,
- j. pobranie należności za towar, znajdujący się w doręczonej Przesyłce,
- k. rozliczenie z przewoźnikiem za usługę,
- l. podejmowanie czynności w celu uzyskania zwrotu nienależnie pobranych kwot z tytułu przewoźnego, związanych z wykonywaniem przewozu,
- m. zawiadamianie Zleceniodawcy o przeszkodach w przewozie,
- n. organizacja procedur celnych w imporcie i eksporcie,

świadczone przez Meest we własnym imieniu, lecz na rachunek Zleceniodawcy.

3. Usługi kurierskie obejmują przesyłki listowe, będące przesyłkami rejestrowanymi (Korespondencja) lub przesyłki rejestrowane, niebędące przesyłkami listowymi, o masie do 20 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie może przekroczyć 1500 mm, przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:
 - a. rejestrację dnia i godziny nadania Przesyłki,
 - b. śledzenie Przesyłki od momentu nadania do momentu doręczenia,
 - c. doręczenie Przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
 - d. doręczenie Przesyłki Odbiorcy lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez Nadawcę lub uzgodnionym z Odbiorcą, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia Przesyłki.
4. Meest świadczy usługi pocztowe wyłącznie, jako usługi kurierskie, o których mowa w punkcie poprzednim i zastrzega sobie prawo odmowy wykonania innych usług pocztowych na zasadzie swobodnego uznania.
5. Usługi przewozowe obejmują Przesyłki, których waga i gabaryty przekraczają parametry określone dla Usług kurierskich, z wyłączeniem Korespondencji.
6. Realizacja przez Meest Usługi w zakresie Przesyłki szczególnie wartościowej dostępna jest tylko dla Klientów Biznesowych i możliwa jest wyłącznie po spełnieniu przez Zleceniodawcę dodatkowych warunków, o których mowa w art. 7 Regulaminu, chyba że Umowa stanowi inaczej.

ARTYKUŁ 4 ZAWARCIE UMOWY

1. Dowodem zawarcia Umowy jest aktualnie stosowany przez Meest List Przewozowy, chyba że strony uzgodniły inaczej. Zleceniodawca lub Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) akceptuje w Liście Przewozowym wybór Usługi i ewentualnie Usługi dodatkowej, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również potwierdza znajomość Regulaminu, a także Cennika (Klient Indywidualny) lub Przewodnika po Usługach (Klient Biznesowy), które z momentem zawarcia Umowy stają się wiążące dla Zleceniodawcy.
2. O ile nic innego nie wynika z indywidualnych ustaleń Zleceniodawcy i Meest, Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) zleca wykonanie Usług:
 - a. z wykorzystaniem Aplikacji,
lub
 - b. za pośrednictwem <https://pl.meest.com>,
lub

- c. osobiście w Placówce Meest lub w Punkcie Meest.
3. Poprzez zawarcie Umowy Zleceniodawca zleca wykonanie Usługi poprzez nadanie Przesyłki w Placówce Meest, w Punkcie Meest lub za pośrednictwem Kuriera, w sposób określony w ust. 2 powyżej.
 4. Meest zastrzega sobie prawo wykorzystywania urządzeń elektronicznych do potwierdzania nadania lub doręczenia Przesyłki. Poprzez zawarcie Umowy Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) akceptują, że potwierdzenie nadania lub doręczenia polegać może na złożeniu przez Nadawcę lub Odbiorcę podpisu na urządzeniu elektronicznym, które zapisze obraz tego podpisu lub przez wskazanie kodu Przesyłki. Złożenie podpisu przez Nadawcę lub Odbiorcę na urządzeniu elektronicznym lub wskazanie kodu Przesyłki jest wystarczającym dowodem nadania lub doręczenia Przesyłki.

ARTYKUŁ 5 OPAKOWANIE PRZESYŁEK

1. Zleceniodawca albo działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) jest odpowiedzialny za przygotowanie Przesyłki w sposób umożliwiający prawidłową realizację Usługi przez Meest. Przez prawidłowe przygotowanie Przesyłki rozumie się w szczególności:
 - a. zapakowanie Przesyłki w sposób zapewniający bezpieczeństwo Przesyłki (m.in. opakowanie zamknięte i zabezpieczone/zaplombowane, odpowiednio szczelne), w szczególności jej zawartości, bezpieczeństwo innych Przesyłek oraz środków transportu wykorzystywanych do realizacji Usługi;
 - b. zapewnienie opakowania uniemożliwiającego dostęp do zawartości Przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów, odpowiednio trwałego z uwzględnieniem rozmiarów, masy oraz zawartości Przesyłki, uniemożliwiającego przemieszczanie się zawartości Przesyłki, zapewniającego prawidłową realizację Usług bez ubytków i uszkodzeń zawartości Przesyłki;
 - c. zapewnienie opakowania spełniającego parametry i gabaryty Przesyłek, określone w Cenniku lub Przewodniku po Usługach,
 - d. umieszczenie na Przesyłce prawidłowo wypełnionego Listu Przewozowego - Zleceniodawca nie jest uprawniony do zmiany wymaganej przez Meest formy oraz treści Listu Przewozowego, w szczególności poprzez umieszczenie w Liście Przewozowym znaków towarowych, logotypów oraz innych oznaczeń graficznych identyfikujących Zleceniodawcę lub Nadawcę (niebędącego Zleceniodawcą) lub Odbiorcę; Odpowiedzialność za wszelkie dane zamieszczone w Liście Przewozowym ponosi Zleceniodawca,
 - e. prawidłowe przekazanie Meest danych osobowych służących realizacji Usług, w tym danych Odbiorcy, wymaganych do przewozu, odprawy celnej (o ile jest ona wymagana przez przepisy celne) i dostawy (m.in. adres e-mail, numery telefonów),
 - f. oznaczenie Przesyłki pocztowej również w języku urzędowym państwa przeznaczenia Przesyłki, a jeśli w państwie przeznaczenia Przesyłki używane są litery inne niż łacińskie i cyfry inne niż arabskie - oznaczenie Przesyłki również za pomocą tych liter i cyfr,
 - g. dostarczenie prawidłowych informacji w zakresie opisu produktu, kraju pochodzenia, wyceny dla potrzeb cła oraz klasyfikacji opłat za towary (dla potrzeb cła, o ile jest ono wymagane przez przepisy celne).
2. Instrukcja prawidłowego pakowania Przesyłek dostępna jest pod adresem www.pl.meest.com w zakładce „DOKUMENTY”.
3. W przypadku, gdy na skutek nieprawidłowego opakowania Przesyłki powstanie szkoda polegająca w szczególności na uszkodzeniu innych Przesyłek, uszkodzeniu pojazdu, przewożącego Przesyłki, Placówki Meest, Punktu Meest lub innego miejsca przechowywania Przesyłek, odpowiedzialność za wyżej wskazane szkody ponosi Zleceniodawca.
4. Masę opakowania Przesyłki i innych jej zabezpieczeń wlicza się do masy Przesyłki.

5. Meest nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nadaniem Przesyłki w stanie uniemożliwiającym prawidłowe wykonanie Usługi, w szczególności prawidłowy przewóz Przesyłki lub wydanie jej bez ubytku lub uszkodzenia, lub w opakowaniu, które nie zapewnia bezpieczeństwa zawartości Przesyłki lub innych Przesyłek, w szczególności w przypadku, gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki lub deklaracja była niezgodna z rzeczywistą zawartością Przesyłki.

ARTYKUŁ 6 USŁUGA POBRANIA

1. W przypadku zlecenia Meest przez Zleceniodawcę lub Nadawcę (niebędącego Zleceniodawcą) Usługi Pobrania, Kurier lub personel Placówki Meest albo Punktu Meest, na zlecenie Zleceniodawcy lub Nadawcy (niebędącego Zleceniodawcą) pobierze od Odbiorcy zadeklarowaną przez Zleceniodawcę lub Nadawcę (niebędącego Zleceniodawcą) Kwotę Pobrania, a następnie Meest przekaże ją na rachunek bankowy Zleceniodawcy.
2. O ile Strony nie postanowiły inaczej, Kwota Pobrania nie może przekraczać 6 000,00 zł lub równowartości tej kwoty w walucie państwa doręczenia Przesyłki, innego niż Rzeczpospolita Polska z tym zastrzeżeniem, że Meest zastrzega sobie prawo do zmniejszenia wysokości kwoty Pobrania w formie gotówkowej, jeśli powszechnie obowiązujące regulacje prawne wprowadzą nowe limity w tym zakresie.
3. Kwota Pobrania musi zostać wpisana w stosownej rubryce Listu Przewozowego.
4. Rachunek bankowy, na który Meest ma przekazać Zleceniodawcy kwotę Pobrania:
 - a. w przypadku Przesyłek nadawanych na podstawie Umowy o stałej współpracy jest wskazany przez Zleceniodawcę w Umowie o stałej współpracy,
 - b. w przypadku Przesyłek nadawanych na podstawie Umowy jest wskazany w stosownej rubryce w Aplikacji,przy czym wskazany rachunek bankowy powinien należeć do Zleceniodawcy. Jakiegokolwiek błędy w zakresie dotyczącym nr rachunku bankowego, wskazanego przez Zleceniodawcę, mogą skutkować brakiem realizacji rozliczenia, za co Meest nie ponosi odpowiedzialności. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności, jak również obowiązek wskazania numeru rachunku bankowego, nie dotyczy Konsumentów. W przypadku, gdy Zleceniodawca wskaże błędny rachunek bankowy, a przekazane na ten rachunek środki zostaną zwrócone przez Bank do Meest, Meest ponownie przekaże kwotę Pobrania Zleceniodawcy po otrzymaniu od Zleceniodawcy dyspozycji z poprawnym numerem rachunku bankowego.
5. Warunkiem wydania Przesyłki w przypadku zlecenia Usługi za Pobranie jest uiszczenie przez Odbiorcę Kwoty Pobrania. Za odmowę uiszczenia kwoty Pobrania uznaje się również brak autoryzacji transakcji w przypadku decyzji Odbiorcy o zapłacie Pobrania przy wykorzystaniu Terminala POS, jak również odmowę uiszczenia kwoty pobrania gotówką. W sytuacji odmowy zapłaty przez Odbiorcę za Przesyłkę za Pobranie lub niemożności dokonania zapłaty (np. brak odliczonej kwoty gotówki i brak możliwości zapłaty przy wykorzystaniu Terminala POS), Meest zachowuje wobec Zleceniodawcy niebędącego Konsumentem prawo do wynagrodzenia, jak za Przesyłkę doręczoną. W takim przypadku Meest zwróci przesyłkę Nadawcy, za dodatkową opłatą, wskazaną w Przewodniku po Usługach.
6. Zleceniodawcy niebędącemu Konsumentem, ani Nadawcy (niebędącemu Zleceniodawcą), nie przysługują roszczenia związane z niepowiadomieniem ich przez Meest o odmowie uiszczenia Kwoty Pobrania.
7. W przypadku, gdy kwota pobrania przekracza równowartość kwoty 6 000,00 PLN lub równowartość tej kwoty w walucie państwa nadania Przesyłki innego niż Rzeczpospolita Polska, Meest przysługuje uprawnienie do odmowy realizacji takiej Usługi.
8. Pobranie należności od Odbiorcy za doręczoną Przesyłkę odbywa się w walucie państwa doręczenia Przesyłki, w gotówce, za pośrednictwem terminala POS lub w innej formie prawnie dopuszczalnej i udostępnianej przez Meest.
9. W przypadku płatności kwoty Pobrania w formie gotówkowej, obowiązkiem Zleceniodawcy lub Nadawcy (niebędącego Zleceniodawcą) jest poinformowanie

- Odbiorcy o konieczności przygotowania odliczonej kwoty pobrania. W przypadku braku odliczonej kwoty gotówki Odbiorca może uregulować należność za Przesyłkę za pobraniem za pomocą Terminala POS.
10. Meest zastrzega sobie prawo do dokonywania czasowej lub stałej zmiany dostępności sposobu płatności kwoty pobrania w formie transakcji bezgotówkowej (za pomocą Instrumentów płatniczych przy użyciu Terminala POS) i gotówkowej według własnego uznania (w tym ograniczenia dostępności, czasowego zawieszenia). Zleceniodawcy ani Nadawcy (niebędącemu Zleceniodawcą) nie przysługują roszczenia związane z ograniczoną dostępnością sposobu płatności kwoty pobrania za pomocą Instrumentów płatniczych u Kuriera przy wykorzystaniu Terminala POS, jej zawieszeniem lub zmianą zakresu jej dostępności, jak również w przypadkach braku autoryzacji transakcji, niezależnie od powodu braku autoryzacji. Postanowienia zawarte w dwóch ostatnich zdaniach poprzedzających nie dotyczą Zleceniodawców będących Konsumentami, w zakresie w jakim mogłyby one naruszać ich prawa przysługujące na gruncie powszechnie obowiązujących regulacji prawnych.
 11. W przypadku poniesienia jakiegokolwiek szkody przez Meest wskutek realizacji Usług za pomocą Instrumentu płatniczego (m. in. wskutek skorzystania przez Odbiorców z regulacji organizacji płatniczych w zakresie obciążeń zwrotnych, takich jak chargeback), Zleceniodawca zobowiązany będzie do naprawienia Meest tej szkody, w szczególności do natychmiastowej zapłaty na rzecz Meest kwoty będącej przedmiotem obciążeń zwrotnych. Powyższe postanowienie nie dotyczy Konsumenta.
 12. O ile Strony nie postanowiły inaczej, Meest rozliczy się ze Zleceniodawcą z Kwot Pobrania w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia realizacji Usługi Pobrania, przekazując pobrane środki na rachunek bankowy Zleceniodawcy.
 13. Za datę rozliczenia należności w związku z realizacją Usługi Pobrania uznaje się dzień wydania przez Meest dyspozycji przelewu. Zleceniodawca otrzymuje zestawienie pobrań od Meest w formie elektronicznej w dniu przekazania pobranych środków na rachunek bankowy Zleceniodawcy. Meest na każdorazowe żądanie Zleceniodawcy prześle Zleceniodawcy zestawienie Pobrań.
 14. Strony ustalają, że świadczone przez Meest Usługi Pobrania nie stanowią przekazu pieniężnego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Meest realizuje Usługę pobrania w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy. Czynność ta (Usługa Pobrania) stanowi realizację odrębnej umowy cywilno-prawnej, zawartej pomiędzy Zleceniodawcą, a Odbiorcą.
 15. Zleceniodawca oświadcza, że realizacja zleconej przez niego Usługi Pobrania przez Meest nie narusza przepisów ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, a kwoty Pobrania nie są wartościami majątkowymi pochodzącymi z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł.

ARTYKUŁ 7 OPAKOWANIE PRZESYŁKI/DEKLARACJA WARTOŚCI PRZESYŁKI

1. Zleceniodawca lub Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) gwarantuje, że zawartość każdej Przesyłki jest prawidłowo zapakowana, zadeklarowana i opisana w Liście Przewozowym, i nadaje się do transportu.
2. W sposób wyraźny postanawia się, że w przypadku Przesyłki szczególnie wartościowej Zleceniodawca lub Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) jest zobowiązany do zadeklarowania w Liście Przewozowym jej rzeczywistej wartości. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że zadeklarowanie wartości Przesyłki ponad kwotę 160,00 PLN lub równowartości tej kwoty w walucie państwa nadania Przesyłki innego niż Rzeczpospolita Polska skutkuje objęciem takiej Przesyłki dodatkową ochroną ubezpieczeniową i powstaniem obowiązku zapłaty dodatkowej opłaty z tego tytułu, wskazanej w Cenniku i Przewodniku po Usługach. Deklaracja wartości Przesyłki szczególnie wartościowej jest skuteczna z chwilą zapłaty dodatkowej opłaty za objęcie Przesyłki szczególnie wartościowej dodatkową ochroną ubezpieczeniową, zgodnie z art. 12 Regulaminu. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Strony zgodnie potwierdzają, że w przypadku zwrotu Zleceniodawcy nadanej przez niego Przesyłki

- szczególnie wartościowej automatycznie objęta jest ona ochroną ubezpieczeniową w zakresie analogicznym, jak w chwili jej pierwotnego nadania do przewozu.
3. W przypadku, gdy Zleceniodawca lub Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) nie zadeklaruje, że nadaje Przesyłkę szczególnie wartościową uznaje się, że nadaje on Przesyłkę o wartości nie przekraczającej 160,00 PLN lub równowartość tej kwoty w walucie państwa nadania Przesyłki innego niż Rzeczpospolita Polska i tym samym składa deklarację wartości Przesyłki do kwoty 160,00 PLN lub równowartości tej kwoty w walucie państwa nadania Przesyłki innego niż Rzeczpospolita Polska.

ARTYKUŁ 8 ODMOWA WYKONANIA USŁUGI/WYŁĄCZENIA Z PRZEWOZU

1. Meest może odmówić wykonania Usługi lub odstąpić od wykonania Usługi w ramach zawartej Umowy w przypadku, gdy Zleceniodawca lub Nadawca narusza Regulamin, w tym w szczególności jeśli:
- Przesyłka nie została przygotowana w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu (w szczególności z naruszeniem zasad Instrukcji prawidłowego pakowania Przesyłek lub jej wymiary lub waga rzeczywista lub gabarytowa nie są zgodne z deklaracją zawartą w Liście Przewozowym),
 - Przesyłka zawiera rzeczy wyłączone z przewozu przez Meest lub wyłączone na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności:
 - substancje niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, w szczególności materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, lub odpady,
 - uzbrojenie, materiały wybuchowe, broń lub amunicję;
 - imitacje (repliki) broni palnej, elementów wybuchowych lub amunicji
 - towary nielegalne, w tym narkotyki lub inne substancje psychotropowe lub odurzające, a także lekarstwa,
 - alkohol, wyroby tytoniowe,
 - zwłoki, szczątki zwłok lub prochy ludzkie,
 - żywe rośliny lub zwierzęta,
 - zwłoki lub szczątki zwłok zwierzęcych oraz futra,
 - antyki lub dzieła sztuki,
 - kamienie i metale szlachetne oraz biżuteria,
 - papiery wartościowe, gotówka (banknoty, monety), banderole, znaki legitymacyjne,
 - dokumenty tożsamości (paszport, dowód osobisty, prawo jazdy itp.),
 - produkty mrożone i szybko psujące się,
 - towary niebezpieczne określone w przepisach umowy europejskiej ADR,
 - wszelkie inne rzeczy wyłączone z przewozu, określone w art. 36 Prawa przewozowego.
 - Przesyłka wymaga specjalistycznego taboru i przeładunku lub ze względu na swoje właściwości niemożliwe jest wykonanie Usługi przez Meest przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych,
 - Przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Polsce lub w państwach, na terenie których Usługa jest świadczona, zakazują przewozu lub przewidują ograniczenia w przewozie danej Przesyłki lub wymagają spełnienia szczególnych warunków i procedur dla jej przewozu,
 - Przesyłka zaklasyfikowana jest jako materiał lub towar niebezpieczny, artykuł, którego transport jest niedozwolony lub ograniczony przez IATA, ICAO lub inne stosowne organizacje, lub organy administracji publicznej,
 - Przesyłka nie ma sporządzonej deklaracji celnej, o ile jest ona wymagana przez przepisy celne,
 - Meest nie może wykonać Usługi z powodu zaistnienia siły wyższej (w szczególności działania władz państwowych, organów administracji, sporów

- pracowniczych, strajków, wojny, warunków atmosferycznych, takich jak niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, strajki, blokady drogowe, gołoledź, klęsk naturalnych, zamieszek, działań wojskowych powodujących utrudnienia w transporcie),
- h. Przesyłka została nieprawidłowo zabezpieczona przez Zleceniodawcę lub działającego w jego imieniu Nadawcę (niebędącego Zleceniodawcą), w szczególności, gdy Przesyłka mogłaby zabrudzić lub uszkodzić inne Przesyłki lub mienie Meest,
 - i. treść Listu Przewozowego nasuwać będzie uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może naruszać wymagania określone w Regulaminie (w tym w zakresie deklaracji zawartości, wagi, wymiarów, wartości).
2. W przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może stanowić przedmiot przestępstwa lub jej zawartość może stanowić zagrożenie dla ludzi, mienia lub środowiska, Meest powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

ARTYKUŁ 9 ZASADY WYKONYWANIA USŁUG

1. Przed przyjęciem Przesyłki do realizacji Usługi Meest zastrzega sobie prawo żądania od Nadawcy otwarcia Przesyłki w celu weryfikacji, czy zawartość Przesyłki odpowiada deklaracji Listu Przewozowego (w szczególności w zakresie zgodność zadeklarowanej wartości z rzeczywistą wartością zawartości Przesyłki) oraz sprawdzenia, czy Przesyłka nie zawiera przedmiotów wyłączonych z przewozu lub czy zawartość przesyłki została prawidłowo zabezpieczona.
2. Meest może zażądać od Nadawcy otwarcia Przesyłki przez Zleceniodawcę lub Nadawcę również w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przewóz przesyłki może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek, mienia Meest lub mienia podwykonawców Meest.
3. Jeśli wezwanie Zleceniodawcy lub Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, w sytuacji uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka nie spełnia wymogów niniejszego Regulaminu, w tym artykułu 8 Regulaminu, a także warunków, określonych w Przewodniku po Usługach, Meest może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić parametry i zawartość Przesyłki przed przyjęciem Przesyłki i na każdym etapie świadczenia Usługi, a następnie podjąć decyzję:
 - a. o odmowie przyjęcia Przesyłki,
 - b. o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub
 - c. o odstąpieniu od Umowy i przerwaniu świadczenia Usługi oraz zwrocie Przesyłki do Nadawcy.
4. W wyjątkowo uzasadnionych przypadkach Meest może, przy zachowaniu właściwych przepisów, przeprowadzić likwidację Przesyłki, w szczególności, gdy stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych Przesyłek. Z czynności likwidacji Przesyłki zostanie sporządzony Protokół likwidacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Jeżeli Nadawca nie może być obecny przy sprawdzeniu Przesyłki, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych przez Meest do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa Pocztowego lub Prawa Przewozowego oraz właściwymi przepisami wykonawczymi. Sprawdzona Przesyłka zostanie oznaczona specjalną etykietą.
6. W przypadku odmowy wykonania Usługi lub odstąpienia przez Meest od wykonania Usługi z przyczyn wskazanych powyżej Zleceniodawcy przysługuje dodatkowa opłata w wysokości określonej w Przewodniku po Usługach. Meest zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń ponad kwotę opłaty, wskazanej w zdaniu poprzednim w przypadku, gdy szkoda powstała na skutek nadania przez Zleceniodawcę Przesyłki z naruszeniem postanowień ust. 1 powyżej, przekracza kwotę ustalonej opłaty. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Konsumentów.
7. Meest zobowiązuje się, w razie zaistnienia takiej konieczności, do zgłaszania dostarczonej Przesyłki pocztowej do właściwych procedur celnych.

ARTYKUŁ 10 PRZYJMOWANIE I DORĘCZANIE PRZESYŁEK

1. Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą), zobowiązany jest do zamieszczenia w Liście Przewozowym danych Odbiorcy i Nadawcy, tj. imię nazwisko/nazwę, nazwę ulicy, numer domu i lokalu jeżeli dotyczy, pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości. Konieczne jest również wskazanie numeru telefonu lub adresu e-mail, umożliwiającego kontakt w celu należytego wykonania Usługi, a także określenie rodzaju usług i usług dodatkowych. Konieczne jest również oznaczenie Przesyłki także w języku urzędowym państwa przeznaczenia Przesyłki, a jeśli w państwie przeznaczenia Przesyłki używane są litery inne niż łacińskie i cyfry inne niż arabskie - oznaczenie Przesyłki również za pomocą tych liter i cyfr. W przypadku wyboru opcji doręczenia Przesyłki do Placówki Meest lub Punktu Meest Nadawca zobowiązany jest do wskazania danych adresowych Placówki Meest lub Punktu Meest oraz numeru telefonu i adresu e-mail Odbiorcy.
2. Jeżeli Meest przyjmie Przesyłkę do przewozu, pomimo że List Przewozowy nie zawiera kompletu danych, wymaganych zgodnie z ust. 1 powyżej, Meest nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne niedoręczenie Przesyłki, opóźnienie w jej doręczeniu lub szkodę wywołaną niedoręčeniami lub opóźnieniami doręczenia Przesyłki.
3. Sposób doręczenia Przesyłki wskazuje Nadawca, wybierając jedną z możliwych opcji
 - a. doręczenie pod wskazany adres,
 - b. doręczenie do Placówki Meest lub do Punktu Meest (odbiór własny przez Odbiorcę).
4. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że odbiór Przesyłek od Nadawcy, z Placówki Meest lub z Punktu Meest, ich przewóz oraz doręczenie Odbiorcy lub doręczenie do Placówki Meest lub Punktu Meest w celu odbioru przez Odbiorcę realizowane będzie przez Kuriera.
5. Szczegółowe zasady doręczania Przesyłek, w tym gwarantowane terminy doręczenia, określone są w Cenniku (dla Klientów Indywidualnych) lub w Przewodniku po Usługach (dla Klientów Biznesowych).

ARTYKUŁ 11 WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI

1. Za realizację przez Meest Usług Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia ustalonego:
 - a. w przypadku Umowy - w Cenniku aktualnym na dzień nadania Przesyłki oraz zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
 - b. w przypadku Umowy o stałą współpracę - zgodnie z postanowieniami Umowy o stałą współpracę, Oferty, Przewodnika po Usługach oraz postanowieniami Regulaminu.

Wysokość opłat i dopłat zależy od rodzaju Usługi, typu, wagi i rozmiaru Przesyłki, miejsca odbioru oraz miejsca doręczenia, a także wybranych przez Zleceniodawcę Usług dodatkowych, oraz innych czynników wskazanych w Cenniku lub w Przewodniku po Usługach lub w Umowie o stałą współpracę.

2. Jeśli nie postanowiono inaczej opłaty nie uwzględniają podatków, opłat celnych, gwarancji celnych i innych obciążeń wynikających z przepisów prawa, powstałych w związku z importem lub eksportem Przesyłki (opłaty celno-skarbowe). W ramach procedury celnej opłaty celno-skarbowe pokrywane są przez Odbiorcę.
3. Aktualny Cennik oraz aktualny Przewodnik po Usługach jest dostępny we wszystkich Placówkach Meest oraz na stronie internetowej Meest pod adresem <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”.
4. Meest zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Cennika i Przewodnika po Usługach, w tym zmian wysokości opłat i dopłat w dowolnie wybranym czasie. Zmiana Cennika lub zmiana Przewodnika po Usługach nie stanowi zmiany Regulaminu.

5. W przypadku, gdy Zleceniodawca zdecyduje o przeniesieniu obowiązku zapłaty za usługę na Odbiorcę, Zleceniodawca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich opłat związanych z Przesyłką, jeśli Odbiorca odmówi dokonania płatności.
6. W przypadku nadania Przesyłki w ramach:
 - a. Umowy o stałą współpracę - płatność i rozliczenie Usługi odbywa się zgodnie z warunkami określonymi w Umowie o stałą współpracę,
 - b. Umowy - płatność realizowana jest z góry, po dokonaniu przedpłaty za pośrednictwem Aplikacji lub za pomocą elektronicznych metod płatności, takich jak przelew, karta płatnicza, blik. Faktury z tego tytułu wystawiane będą przez Meest zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Zleceniodawca, który zawarł z Meest Umowę, przyjmuje do wiadomości, że Meest może dokonać zważenia i/lub zmierzenia całej Przesyłki lub składających się na nią Paczek przy użyciu urządzeń pomiarowych Meest, skutkującego ustaleniem wagi rzeczywistej lub gabarytowej, która może stanowić podstawę do ustalenia ceny za Usługę zgodnie z Przewodnikiem po Usługach oraz nałożenia na Nadawcę lub Odbiorcę obowiązku pomocy Kurierowi przy załadunku oraz rozładunku Przesyłki. W odniesieniu do niektórych Przesyłek, dla prawidłowego wykonania Usługi, konieczne może być także dokonanie ręcznego sprawdzenia ich wymiarów. Zważenie bądź zmierzenie Przesyłki nie stanowi ingerencji w zawartość Przesyłki, ani nie narusza żadnych praw Zleceniodawcy, Nadawcy (niebędącego Zleceniodawcą), Odbiorcy lub osób trzecich. Zleceniodawca niniejszym wyraża zgodę na zważenie oraz ewentualne zmierzenie wymiarów Przesyłki lub składających się na Przesyłkę Paczek oraz na ustalenie, w oparciu o te czynności, ceny za Usługę. Za dodatkową opłatą wskazaną w Przewodniku po Usługach, Meest zastrzega sobie prawo do przepakowania Paczek, które tego wymagają, czyli są m. in. uszkodzone, nieprawidłowo zapakowane, zagrażające uszkodzeniu sortera lub uszczerbkiem na zdrowiu pracowników je obsługujących, w tym uniemożliwiające bezpieczny przewóz i wydanie Odbiorcy, pobierając z tego tytułu opłatę, której wysokość została ustalona w Przewodniku po Usługach. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Konsumentów.
8. Meest ustala wagę gabarytową w oparciu o następujący wzór:
$$\text{waga gabarytowa} = [\text{wysokość (cm)} \times \text{długość (cm)} \times \text{szerokość (cm)}] / 6000]$$
9. W przypadku stwierdzenia, że waga gabarytowa przekracza wagę rzeczywistą, cena za Usługę ustalana jest z uwzględnieniem wagi gabarytowej na zasadach określonych w Cenniku i Przewodniku po Usługach.

ARTYKUŁ 12 UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

1. Każda Przesyłka szczególnie wartościowa jest objęta ubezpieczeniem, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie oraz w umowie zawartej pomiędzy Meest a ubezpieczycielem, której wyciąg dostępny jest na <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”.
2. Poprzez zlecenie Usługi objętej ubezpieczeniem Zleceniodawca potwierdza, że zapoznał się z warunkami ubezpieczenia i je akceptuje.

ARTYKUŁ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Meest odpowiada za utratę, uszkodzenie lub ubytek Przesyłki od momentu jej przyjęcia do przewozu aż do wydania Odbiorcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Meest ponosi odpowiedzialność za przewoźników i dalszych spedytorów, którymi posługuje się przy wykonaniu Usług spedycji, chyba że nie ponosi winy w wyborze, zgodnie z art. 799 K.C. W przypadku, gdy odpowiedzialność za ubytek, utratę, uszkodzenie lub inną szkodę w związku z wykonaniem Usługi spedycji ponosi przewoźnik lub dalszy spedytor, Meest niezwłocznie dokona przelewu (cesji) na Zleceniodawcę uprawnień i roszczeń przysługujących Meest wobec tych podmiotów.
3. Meest ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi kurierskiej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności Prawa Pocztowego.

4. Meest nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikało z poniższych przyczyn:
 - a. wskutek siły wyższej,
 - b. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Meest,
 - c. z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów ustawy Prawo pocztowe albo Regulaminu,
 - d. z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.Meest, powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w lit a.-d., przedstawia dowód jej wystąpienia.
5. Meest odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi kurierskiej w zakresie określonym w Prawie Pocztowym, rozporządzeniu w sprawie reklamacji Usługi Poczтовой i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
 - a. jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - b. nastąpiło z winy umyślnej Meest,
 - c. jest wynikiem rażącego niedbalstwa Meest.W przypadkach wskazanych w lit. a - c powyżej Meest ponosi odpowiedzialność zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku:
 - a. utraty, zagubienia lub całkowitego zniszczenia Przesyłki lub
 - b. niedoręczenia Przesyłki Odbiorcy w terminie 30 dni od upływu przewidzianego terminu wykonania Usługi.
7. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w szczególności w przypadku:
 - a. opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu;
 - b. uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
 - c. wykonania Usługi niezgodnie z przyjętym zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego (jeśli przedmiotem zobowiązania była Usługa kurierska) lub Prawa przewozowego (jeśli przedmiotem zobowiązania była Usługa przewozowa).
8. W przypadku opóźnienia w doręczeniu Przesyłki, Odbiorca zgłasza ten fakt poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego, dostępnego w Aplikacji, na <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”, a także w Placówce Meest z podaniem daty i godziny doręczenia. W przypadku udokumentowanej odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę z powodu opóźnienia Przesyłki, Przesyłka jest zwracana do Nadawcy na koszt Meest.
9. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi kurierskiej wygasa po przyjęciu Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że po przyjęciu Przesyłki Uprawniony stwierdził ubytki lub uszkodzenia, które nie były widoczne z zewnątrz oraz zgłosił roszczenie do Meest w terminie 7 dni od dnia przyjęcia Przesyłki poprzez Aplikację lub formularz reklamacyjny, dostępny na <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”, lub w Placówce Meest. Uprawniony jest zobowiązany udowodnić, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki miały miejsce pomiędzy jej przyjęciem przez Meest w celu wykonania Usługi, a jej doręczeniem Odbiorcy.
10. Odpowiedzialność Meest za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, do której nie mają zastosowania przepisy Prawa Pocztowego, jest ograniczona do wartości deklarowanej, nieprzekraczającej wartości rzeczywistej Przesyłki. W przypadku Przesyłek szczególnie wartościowych, odpowiedzialność Meest za utratę, ubytek lub uszkodzenie takiej Przesyłki regulują przepisy Konwencji CMR. Do skutków zwłoki Meest w wykonaniu Usługi Przewozu, zarówno wobec Zleceniodawcy, jak i osób trzecich, zastosowanie ma ograniczenie odpowiedzialności Meest zgodnie z art. 23 ust. 5 Konwencji CMR (odszkodowanie do kwoty przewoźnego). Odpowiedzialność za utratę korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem Przesyłki do przewozu jest wyłączona, natomiast odpowiedzialność z innych tytułów, niż wymienione, ograniczona jest do podwójnej kwoty przewoźnego, z uwzględnieniem postanowienia ust. 4 powyżej. Wyłączenie odpowiedzialności, wskazane w zdaniu poprzednim, nie dotyczy Konsumentów.

11. Odpowiedzialność Meest za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, do których zastosowanie ma Prawo pocztowe jest ponoszona na zasadach i w granicach określonych w art. 88 ust. 4 i 5 Prawa pocztowego, tj.:
- a. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki kurierskiej niebędącej przesyłką z Korespondencją, Meest odpowiada w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
 - b. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością Meest odpowiada w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki,
 - c. za utratę przesyłki z Korespondencją Meest odpowiada w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę, nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie Przesyłki listowej, jako poleconej, określonej w Cenniku lub Przewodniku po usługach,
 - d. za opóźnienie w doręczeniu Pocztovej przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia Meest odpowiada w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę,
- przy czym w przypadkach określonych w ust. 4 powyżej Meest będzie ponosić odpowiedzialność zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
12. Postanowienia Regulaminu nie ustanawiają surowszego reżimu odpowiedzialności Meest, niż przewidują to bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
13. Postanowienia niniejszego artykułu 13 mają zastosowanie, chyba że Umowa zawarta pomiędzy Meest, a Zleceniodawcą, stanowi inaczej.

ARTYKUŁ 14 ZASADY, TRYB I TERMINY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Prawo do złożenia reklamacji, związanej z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi spedycji, a także Usługi kurierskiej i przewozowej, w szczególności w związku z opóźnieniem w doręczeniu Przesyłki, uszkodzeniem, ubytkiem, zagubieniem Przesyłki przysługuje:
 - a. Zleceniodawcy,
 - b. Odbiorcy, w przypadku gdy Zleceniodawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń,
 - c. Odbiorcy, któremu przysługuje prawo rozporządzania Przesyłką i będącemu jednocześnie Konsumentem,
 - d. Odbiorcy, gdy Przesyłka, do której zastosowanie mają przepisy Prawa pocztowego zostanie mu doręczona.
2. Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki przysługuje prawo do żądania od Meest sporządzenia pisemnego protokołu szkody w przypadku ubytku zawartości lub uszkodzenia Przesyłki. Nadawca oraz Odbiorca Przesyłki ma możliwość samodzielnego sporządzenia protokołu szkody poprzez wypełnienie formularza, znajdującego się na <https://pl.meest.com> w zakładce „DOKUMENTY”.
3. Reklamację można złożyć w następujących terminach:
 - a. w odniesieniu do Usługi spedycji - w terminie 30 dni od dnia odbioru Przesyłki, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, w którym Przesyłkę uważa się za utraconą (Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście Przewozowym w ciągu 30 dni od upływu przewidywanego terminu wykonania usługi, uważa się za utraconą),
 - b. w odniesieniu do Usługi kurierskiej - w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki kurierskiej, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej,
 - c. w odniesieniu do Usługi przewozowej – w terminie roku od dnia, w którym miało miejsce zdarzenie uzasadniające złożenie reklamacji, a w przypadku niewykonania Usługi licząc od dnia, o którym mowa w artykule 13 ust. 5 lit. b Regulaminu, z zastrzeżeniem, że w przypadku, zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki - nie później niż w terminie

dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające złożenie reklamacji.

4. Na wezwanie Meest Uprawniony do złożenia reklamacji, wskazany w ust. 1 powyżej, zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja może być wniesiona w każdej Placówce Meest pisemnie lub ustnie do protokołu, pisemnie do Działu Obsługi Klienta Meest lub poprzez formularz elektroniczny, dostępny na <https://pl.meest.com>.
6. Placówka Meest, przyjmująca reklamację, potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie Przesyłki.
7. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Meest niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.
8. Reklamacje zgłoszone po upływie terminów, określonych w ust. 3 powyżej, reklamacje niekompletne, uzupełnione po terminie, jak również wniesione przez osobę nieuprawnioną, traktuje się, jak niewniesione.
9. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę Nadawcy albo Odbiorcy;
 - b. adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Odbiorcy;
 - c. adres e-mail osoby składającej reklamację - w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem formularza elektronicznego, przy czym uznaje się, że podanie adresu e-mail jest jednocześnie wyrażeniem przez niego zgody na prowadzenie korespondencji związanej z reklamacją, w szczególności do przesłania odpowiedzi Meest na reklamację, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej;
 - d. przedmiot reklamacji;
 - e. datę i miejsce nadania Przesyłki;
 - f. List Przewozowy lub inny dokument potwierdzający nadanie lub numer Przesyłki;
 - g. uzasadnienie reklamacji;
 - h. udokumentowaną kwotę żądania (w przypadku, gdy osoba składająca reklamację żąda odszkodowania) oraz numer rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
 - i. podpis osoby składającej reklamację - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
 - j. datę sporządzenia reklamacji;
 - k. wykaz załączonych dokumentów.
 - l. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności na rzecz Meest.
10. W przypadku wniesienia reklamacji za pośrednictwem formularza elektronicznego dokumenty, o których mowa w ust. 9 powyżej, załącza się w kopii. Meest może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów, jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
11. Meest rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym, niż 30 dni od dnia otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji.
12. O decyzji Meest w wyniku rozpatrzenia reklamacji (odpowiedź na reklamację) osoba składająca reklamację jest powiadamiana pisemnie, a w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem formularza elektronicznego - za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesłanej na adres Uprawnionego, wskazanego w zgłoszeniu reklamacyjnym. Odpowiedź na reklamację zawiera informację o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji oraz zawiera w szczególności:
 - a. wskazanie rozstrzygnięcia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz termin jej przekazania w przypadku uznania roszczeń w całości lub w części;
 - b. uzasadnienie rozstrzygnięcia reklamacji - w przypadku nieuznania roszczeń w całości lub w części.
13. Termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację uważa się za zachowany, jeżeli Meest nadał odpowiedź na reklamację w ostatnim dniu terminu za pośrednictwem operatora wyznaczonego lub innego operatora pocztowego. W przypadku wniesienia reklamacji za

pośrednictwem formularza elektronicznego ze wskazaniem adresu e-mail, właściwego dla odpowiedzi, termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację uważa się za zachowany jeżeli Meest w ostatnim dniu terminu wysłał odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail, wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

14. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec Meest.
15. Spory wynikające z Umowy i Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne, właściwe ze względu na adres siedziby Meest.
16. Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków, poniesionych przez Meest.
17. Do reklamacji dotyczących Usługi kurierskiej stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1468) wydane na podstawie art. 92 ust. 4 Prawa pocztowego w sprawie reklamacji usługi pocztowej. W takiej sytuacji przepisy niniejszego artykułu mają zastosowanie, jeśli nie pozostają sprzeczne z przepisami Prawa pocztowego i rozporządzeniem właściwego ministra w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
18. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej, nieuregulowanych w niniejszym artykule, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Konwencji CMR oraz postanowienia rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).

ARTYKUŁ 15 ROZWIĄZYWANIE SPORÓW W ZAKRESIE USŁUG KURIERSKICH

1. Spór cywilnoprawny w zakresie Usług kurierskich, zaistniały pomiędzy Zleceniodawcą albo Odbiorcą, a Meest, może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE). Prezes UKE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadkach, o których mowa w art. 95 ust. 8 Prawa pocztowego.
2. Szczegółowy sposób prowadzenia postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa art. 95 Prawa pocztowego.

ARTYKUŁ 16 ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA/WYŁĄCZENIA

1. Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona wcześniej wykonana.
2. Regulamin nie ma zastosowania do Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby on naruszać lub ograniczać prawa Konsumentów oraz ochronę konsumencką zapewnioną powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym wprowadzać niedozwolone klauzule umowne. Konsumenta nie dotyczą w szczególności postanowienia wyraźnie wyłączone w Regulaminie oraz postanowienia artykułu 5 ust. 4 - 5, artykułu 7 ust. 2 - 3, artykułu 10 ust. 2, artykułu 11 ust. 6, artykułu 13 ust. 10, artykułu 14 ust. 7, artykułu 14 ust. 9 lit. h) - w zakresie wymogu podania numeru rachunku bankowego oraz artykułu 14 ust. 9 lit. l, artykułu 14 ust. 14, 15, 16 Regulaminu.

ARTYKUŁ 17 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, wszelkie rozliczenia wyrażone w walucie obcej, dla potrzeb przeliczenia na złote polskie (PLN), będą dokonywane według średniego kursu danej waluty ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski z dnia poprzedzającego dzień naliczenia opłaty.

2. Prawem właściwym w odniesieniu do Usług jest prawo polskie, z uwzględnieniem przepisów prawa bezwzględnie obowiązujących w państwie nadania lub doręczenia Przesyłki.
3. Jeżeli w dowolnym czasie jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu jest lub stanie się niezgodne z prawem lub z inną, mającą zastosowanie wiążącą regulacją, nieważne lub niewykonalne pod jakimkolwiek względem w dowolnym systemie prawa, pozostanie to bez wpływu na zgodność z prawem lub inną, mającą zastosowanie wiążącą regulacją, a także bez wpływu na ważność lub wykonalność pozostałych postanowień, a Meest dołoży wszelkich starań, aby dokonać zmiany Regulaminu w celu osiągnięcia skutku, jaki miały zapewnić takie nieważne lub niewykonalne postanowienia.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 grudnia 2025 r.