REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH W OBROCIE MIĘDZYNARODOWYM AQUA CALIDA SP. Z O.O.

Obowiązuje od dnia 01.06.2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych w obrocie międzynarodowym („Regulamin”) określa zasady świadczenia usług pocztowych przez AQUA CALIDA Sp. z o.o. z siedzibą w Jeleniej Górze, pod adresem: ul. Karola Miarki 18, 58-500 Jelenia Góra, Polska, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000666323, NIP 6112777197, wpisaną do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00618, zwaną dalej „AQUA CALIDA” albo „Operatorem”.

2. AQUA CALIDA świadczy usługi pocztowe w obrocie międzynarodowym w zakresie zgodnym z wpisem do Rejestru Operatorów Pocztowych, niniejszym Regulaminem, aktualnie obowiązującym Cennikiem, dokumentami nadawczymi oraz indywidualnymi ustaleniami ze Zleceniodawcą, jeżeli takie ustalenia zostały dokonane.

3. Obszar wykonywania działalności pocztowej AQUA CALIDA zgodnie z wpisem do Rejestru Operatorów Pocztowych obejmuje: Zagranica.

4. AQUA CALIDA nie jest operatorem wyznaczonym w rozumieniu Prawa pocztowego i nie świadczy usług powszechnych.

5. Usługi świadczone przez AQUA CALIDA nie stanowią usług powszechnych. Są to usługi pocztowe w obrocie międzynarodowym świadczone na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, dokumentach nadawczych oraz indywidualnych warunkach usługi.

6. Regulamin oraz aktualny Cennik są dostępne na stronie internetowej www.aquacalida.pl oraz w miejscach przyjmowania przesyłek, jeżeli takie miejsca są prowadzone przez AQUA CALIDA.

7. AQUA CALIDA może wykonywać usługi samodzielnie albo przy wykorzystaniu agentów, przewoźników, operatorów pocztowych, partnerów logistycznych, podwykonawców lub innych osób uczestniczących w realizacji usługi.

8. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Prawo pocztowe, przepisy celne, przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy właściwe dla międzynarodowego obrotu przesyłkami.

§ 2. Definicje

1. Operator — AQUA CALIDA Sp. z o.o., operator pocztowy wpisany do Rejestru Operatorów Pocztowych pod numerem B-00618.

2. Zleceniodawca — klient zlecający wykonanie usługi pocztowej.

3. Nadawca — Zleceniodawca albo osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna upoważniona przez Zleceniodawcę do nadania przesyłki.

4. Odbiorca — osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna wskazana jako adresat przesyłki.

5. Przesyłka — rzecz lub rzeczy przyjęte przez Operatora do obsługi pocztowej w obrocie międzynarodowym, na podstawie dokumentu nadawczego lub innego równoważnego dokumentu.

6. Paczka — rzecz lub rzeczy umieszczone w pojedynczym, zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.

7. Dokument nadawczy — list nadawczy, etykieta, formularz elektroniczny, potwierdzenie nadania, numer przesyłki, protokół przekazania lub inny dokument stosowany przez AQUA CALIDA w celu potwierdzenia przyjęcia przesyłki do realizacji.

8. Cennik — aktualny cennik usług pocztowych AQUA CALIDA, opublikowany na stronie internetowej www.aquacalida.pl albo udostępniony Zleceniodawcy przed zleceniem usługi.

9. Usługa dodatkowa — usługa świadczona obok podstawowej usługi pocztowej, w szczególności przepakowanie, dodatkowa ochrona przesyłki, zwrot, obsługa celna, potwierdzenie nadania lub doręczenia, pobranie należności, magazynowanie, ponowne doręczenie albo inna usługa wskazana w Cenniku.

10. Konsument — osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

11. Przedsiębiorca — osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową.

§ 3. Zakres usług pocztowych

1. Zakres usług pocztowych świadczonych przez AQUA CALIDA na rzecz Zleceniodawcy ustalany jest dla danej przesyłki w dokumencie nadawczym, formularzu elektronicznym, etykiecie, zleceniu, Cenniku, umowie, ofercie albo innym równoważnym dokumencie.

2. Usługi świadczone przez AQUA CALIDA mogą obejmować w szczególności:

a) przyjmowanie przesyłek do nadania w obrocie międzynarodowym;

b) przygotowanie przesyłek do obsługi pocztowej;

c) ważenie, liczenie, znakowanie, etykietowanie, pakowanie albo przepakowanie przesyłek;

d) sortowanie i przygotowanie przesyłek do dalszego obrotu;

e) przemieszczanie przesyłek;
f) doręczanie przesyłek do Odbiorców;
g) obsługę przesyłek w kraju nadania, tranzytu lub doręczenia;
h) obsługę dokumentów nadawczych;
i) udostępnianie informacji o statusie przesyłki;
j) obsługę zwrotów;
k) obsługę magazynowania przesyłek, jeżeli jest konieczna do wykonania usługi;
l) obsługę formalności celnych, jeżeli jest wymagana dla danej przesyłki;
m) obsługę pobrania należności, jeżeli taka usługa została uzgodniona;
n) podjęcie czynności w celu zabezpieczenia praw Zleceniodawcy w przypadku powstania szkody;
o) zawiadomienie Zleceniodawcy o przewidywanych lub zaistniałych przeszkodach w wykonaniu usługi.
3. AQUA CALIDA może świadczyć usługi w modelu:
a) punkt-punkt;
b) punkt-adres;
c) adres-adres;
d) adres-punkt;
e) innym modelu wskazanym w Cenniku, ofercie, umowie lub panelu klienta.
4. AQUA CALIDA może świadczyć usługi dla konsumentów i przedsiębiorców, z zastrzeżeniem, że postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. AQUA CALIDA może odmówić przyjęcia przesyłki albo odstąpić od wykonania usługi w przypadkach określonych w Regulaminie, Cenniku, przepisach prawa lub warunkach danej usługi.

§ 4. Zawarcie umowy i przyjęcie przesyłki

1. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej jest dokument nadawczy lub inny równoważny dokument, również generowany w formie elektronicznej.
2. Dokument nadawczy powinien zawierać co najmniej:
a) oznaczenie Nadawcy;
b) oznaczenie Zleceniodawcy, jeżeli nie jest Nadawcą;
c) oznaczenie Odbiorcy;
d) adres doręczenia;
e) dane kontaktowe, jeżeli są wymagane;
f) oznaczenie zawartości przesyłki;
g) wagę, wymiary i wartość przesyłki, jeżeli są wymagane;
h) kraj doręczenia;
i) numer przesyłki;
j) wskazanie usług dodatkowych, jeżeli zostały zlecone.
3. Zlecenie usługi stanowi potwierdzenie przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, że dane podane w dokumencie nadawczym są prawdziwe, kompletne i zgodne ze stanem faktycznym oraz że Zleceniodawca lub Nadawca zapoznał się z Regulaminem i Cennikiem.
4. Przyjęcie przesyłki do realizacji może być potwierdzone w szczególności przez numer przesyłki, etykietę, skan, podpis, elektroniczny status, potwierdzenie nadania, protokół przyjęcia albo inny zapis systemowy stosowany przez AQUA CALIDA.
5. Od momentu przyjęcia przesyłki AQUA CALIDA odpowiada za fizyczne bezpieczeństwo i ilość przyjętych przesyłek do momentu doręczenia Odbiorcy, zwrotu Nadawcy albo wykonania innej dyspozycji zgodnie z Regulaminem, chyba że szkoda wynika z okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
6. Przyjęcie przesyłki nie oznacza potwierdzenia zgodności jej zawartości z deklaracją Nadawcy, chyba że strony wyraźnie uzgodniły usługę kontroli zawartości.
7. AQUA CALIDA może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania nadania, przyjęcia, przemieszczenia lub doręczenia przesyłki. Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca akceptują możliwość potwierdzenia tych czynności w formie elektronicznej, w tym przez podpis elektroniczny, zapis systemowy, kod odbioru, skan lub inny elektroniczny ślad obsługi przesyłki.

§ 5. Obowiązki Nadawcy i Zleceniodawcy

1. Nadawca lub Zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania przesyłki do nadania.
2. Nadawca lub Zleceniodawca zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych dotyczących:
a) Nadawcy;
b) Zleceniodawcy;
c) Odbiorcy;
d) adresu doręczenia;
e) zawartości przesyłki;
f) wartości przesyłki;
g) wagi i wymiarów przesyłki;
h) danych wymaganych do obsługi celnej;
i) danych wymaganych do doręczenia przesyłki;
j) innych danych wymaganych do wykonania usługi.
3. Nadawca lub Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za skutki podania danych nieprawdziwych, niepełnych, nieaktualnych lub sprzecznych z rzeczywistą zawartością przesyłki.
4. Nadawca lub Zleceniodawca zobowiązany jest przekazać AQUA CALIDA wszelkie dokumenty wymagane przez przepisy prawa, organy celne, organy publiczne, przewoźników, operatorów pocztowych, partnerów logistycznych lub inne podmioty uczestniczące w wykonaniu usługi.
5. Nadawca lub Zleceniodawca gwarantuje, że zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana i opisana w dokumencie nadawczym.
6. Nadawca lub Zleceniodawca zobowiązany jest do pokrycia kosztów, opłat, należności publicznoprawnych, sankcji, kar, kosztów magazynowania, zwrotu, dodatkowej obsługi lub innych uzasadnionych kosztów powstałych w wyniku podania nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych danych, nadania przesyłki niezgodnej z Regulaminem lub naruszenia przepisów prawa.

§ 6. Opakowanie i przygotowanie przesyłki

1. Nadawca jest zobowiązany wydać przesyłkę AQUA CALIDA w stanie umożliwiającym jej prawidłowe przemieszczenie i doręczenie bez ubytku lub uszkodzenia.
2. Przesyłka powinna być opakowana w sposób odpowiedni do jej zawartości, wartości, wagi, wymiarów, trasy, sposobu transportu oraz wymagań kraju doręczenia.
3. Opakowanie powinno:
a) być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem;
b) być odpowiednio wytrzymałe i szczelne;
c) zabezpieczać zawartość przed uszkodzeniem, utratą, zgnieceniem, zalaniem, zabrudzeniem lub innym oddziaływaniem;
d) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
e) posiadać odpowiednie oznaczenia, jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki;
f) nie posiadać elementów mogących uszkodzić inne przesyłki, mienie lub osoby;
g) spełniać parametry określone w Regulaminie, Cenniku i przepisach prawa.
4. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej wagi.
5. Jeżeli przesyłka jest nieopakowana lub opakowana niewłaściwie, AQUA CALIDA może odmówić przyjęcia przesyłki albo przepakować ją na koszt Zleceniodawcy.
6. AQUA CALIDA może przepakować przesyłkę, jeżeli jest to konieczne dla ochrony przesyłki, innych przesyłek, osób, mienia, bezpieczeństwa obrotu lub zgodności z przepisami prawa.

§ 7. Przedmioty zakazane i ograniczone

1. AQUA CALIDA może odmówić przyjęcia przesyłki albo odstąpić od wykonania usługi po przyjęciu przesyłki, jeżeli przesyłka zawiera rzeczy zakazane, ograniczone albo niedopuszczone do przyjmowania, przemieszczania, tranzytu, eksportu, importu lub doręczenia.
2. Zakazane lub ograniczone są w szczególności:
a) materiały niebezpieczne, łatwopalne, wybuchowe, żrące, cuchnące lub radioaktywne;
b) broń, amunicja oraz części broni;
c) narkotyki, substancje psychotropowe, środki odurzające i inne substancje o działaniu psychoaktywnym;
d) alkohol, tytoń i inne wyroby akcyzowe;
e) żywe zwierzęta i rośliny, jeżeli ich przewóz jest niedopuszczalny lub wymaga szczególnych zezwoleń;

f) zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;

g) gotówka, waluty, papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, karty płatnicze, karty kredytowe, bony towarowe i inne walory zbywalne;

h) dzieła sztuki, zabytki, antyki, biżuteria, kamienie i metale szlachetne, chyba że Operator wyraźnie dopuści taką usługę na warunkach indywidualnych;

i) dokumenty tożsamości, licencje, pozwolenia i inne dokumenty o szczególnej wartości, chyba że dana usługa dopuszcza ich wysyłkę;

j) towary naruszające prawa własności intelektualnej;

k) towary objęte sankcjami, ograniczeniami eksportowymi lub importowymi;

l) żywność wymagająca specjalnych warunków transportu;

m) leki, suplementy, wyroby medyczne i produkty wymagające zezwoleń, certyfikatów lub szczególnych warunków przewozu;

n) towary, których przyjmowanie, przemieszczanie lub doręczanie jest zabronione przez przepisy kraju nadania, tranzytu lub doręczenia;

o) towary wskazane na stronie internetowej Operatora jako zakazane lub ograniczone;

p) towary, których obsługa mogłaby narazić Operatora, podwykonawców, inne przesyłki, osoby trzecie lub mienie na szkodę.

3. Szczegółowy wykaz przedmiotów zakazanych i ograniczonych może być opublikowany na stronie www.aquacalida.pl.

4. Nadawca lub Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za nadanie przesyłki zawierającej przedmioty zakazane lub ograniczone, chyba że odpowiedzialność ta jest wyłączona przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

5. W przypadku stwierdzenia, że przesyłka zawiera rzeczy zakazane lub ograniczone, AQUA CALIDA może wstrzymać wykonanie usługi, zabezpieczyć przesyłkę, odmówić dalszej realizacji, zwrócić przesyłkę Nadawcy, przekazać sprawę właściwym organom albo podjąć inne czynności wymagane przepisami prawa.

§ 8. Weryfikacja przesyłki

1. Przed przyjęciem przesyłki AQUA CALIDA może żądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada deklaracjom zawartym w dokumencie nadawczym oraz czy nie zawiera rzeczy zakazanych lub ograniczonych.

2. Po przyjęciu przesyłki AQUA CALIDA może zweryfikować przesyłkę i jej zawartość, jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że przesyłka zawiera rzeczy zakazane, ograniczone, niezgodne z deklaracją lub niespełniające wymogów Regulaminu, Cennika lub przepisów prawa.

3. AQUA CALIDA może wstrzymać wykonanie usługi, zabezpieczyć przesyłkę, odmówić dalszej realizacji usługi, poinformować właściwe organy albo podjąć inne czynności wymagane przepisami prawa.

4. Przyjęcie przesyłki do obsługi nie stanowi potwierdzenia, że zawartość, wartość, waga, wymiary, opakowanie lub dokumenty przesyłki są zgodne z deklaracją Nadawcy albo Zleceniodawcy.

§ 9. Waga, wymiary i korekta opłat

1. Cena usługi może zależeć od wagi rzeczywistej, wagi gabarytowej, wymiarów, kraju doręczenia, sposobu nadania, sposobu doręczenia, deklarowanej wartości, usług dodatkowych oraz innych parametrów określonych w Cenniku.

2. AQUA CALIDA ma prawo zweryfikować wagę, wymiary i parametry przesyłki.

3. Każda zmiana wagi, wagi rozliczeniowej lub opłaty wynikającej z weryfikacji powinna być poparta dowodem ważenia lub pomiaru obejmującym co najmniej datę, miejsce, numer przesyłki oraz wynik ważenia lub pomiaru.

4. Zleceniodawca może zakwestionować skorygowaną wagę, wymiary lub opłatę w terminie 5 dni roboczych od otrzymania informacji o korekcie.

5. Do czasu wyjaśnienia sporu Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty bezspornej części należności.

6. Jeżeli Zleceniodawca lub Nadawca poda wagę, wymiary lub parametry przesyłki niezgodne ze stanem faktycznym, AQUA CALIDA może naliczyć opłatę zgodnie z rzeczywistymi parametrami przesyłki oraz Cennikiem.

§ 10. Ceny, opłaty i waluta rozliczeń

1. Opłata za usługę oraz inne czynności związane z jej wykonaniem ustalana jest według aktualnie obowiązującego Cennika AQUA CALIDA, chyba że strony uzgodniły indywidualne warunki.

2. Cennik jest dostępny na stronie www.aquacalida.pl.

3. Podstawową walutą Cennika jest PLN.

4. Dla klientów biznesowych ceny mogą być prezentowane jako ceny netto, jeżeli zostało to wyraźnie wskazane.

5. Dla konsumentów ceny prezentowane są jako ceny brutto, jeżeli usługa jest oferowana konsumentom.

6. Ceny w EUR mogą być prezentowane w Cenniku wyłącznie pomocniczo i informacyjnie.

7. Jeżeli klient wybierze płatność w EUR, kwota do zapłaty zostanie przeliczona z PLN na EUR według średniego kursu EUR ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym dzień złożenia zlecenia usługi, chyba że indywidualna oferta, umowa lub faktura wskazuje inny kurs albo inny dzień przeliczenia.

8. Przed dokonaniem płatności w EUR klient powinien otrzymać informację o kwocie w PLN, zastosowanym kursie, dniu kursu oraz kwocie do zapłaty w EUR.

9. Kwota w EUR jest zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.

10. Opłaty bankowe, prowizje operatorów płatności, koszty przewalutowania po stronie banku klienta lub inne koszty instytucji płatniczych nie są częścią Cennika AQUA CALIDA i mogą obciążać klienta zgodnie z zasadami stosowanymi przez jego bank lub dostawcę płatności.

11. Do ceny mogą zostać doliczone wyłącznie opłaty wskazane w Cenniku, zaakceptowane przez Zleceniodawcę albo wynikające z przepisów prawa.

12. Opłaty dodatkowe mogą obejmować w szczególności dopłaty paliwowe, energetyczne, sezonowe, celne, opłaty za przesyłkę niestandardową, przepakowanie, zwrot, dodatkową ochronę przesyłki, potwierdzenie nadania lub doręczenia, pusty podjazd albo inne opłaty wskazane w Cenniku.

13. Usługi i opłaty dodatkowe nie podlegają rabatom, chyba że strony uzgodniły inaczej.

14. Cła, podatki, opłaty importowe, opłaty publicznoprawne i inne należności wymagane przez organy celne lub publiczne nie są częścią ceny usługi pocztowej, chyba że Cennik, oferta lub umowa wyraźnie stanowi inaczej.

§ 11. Standardowy serwis międzynarodowy AQUA CALIDA Sp. z o.o.

1. Niniejszy Cennik obowiązuje od dnia 01.06.2026 r. i zastępuje wcześniejsze cenniki dotyczące tych samych usług.

2. Cennik dotyczy standardowych przesyłek w obrocie międzynarodowym.

3. Podstawową walutą Cennika jest PLN. Ceny w EUR mają charakter pomocniczy i informacyjny.

4. Ceny dla konsumentów są cenami brutto, o ile dana usługa jest oferowana konsumentom.

5. Ceny dla klientów biznesowych mogą być określane indywidualnie w umowie, ofercie handlowej lub panelu klienta.

Cena podstawowa za 1 paczkę:

Kraj docelowy	Czas doręczenia	Do 1 kg	Od 1 do 10 kg	Od 10 do 20 kg	Od 20 do 30 kg	Dodatkowe opłaty
Austria	3 dni robocze	59 PLN / ok. 14 EUR	85 PLN / ok. 20 EUR	125 PLN / ok. 29 EUR	155 PLN / ok. 36 EUR	-
Belgia	2 dni robocze	59 PLN / ok. 14 EUR	85 PLN / ok. 20 EUR	125 PLN / ok. 29 EUR	155 PLN / ok. 36 EUR	-
Chorwacja	3 dni robocze	75 PLN / ok. 17 EUR	129 PLN / ok. 30 EUR	179 PLN / ok. 42 EUR	219 PLN / ok. 51 EUR	45 PLN / ok. 10 EUR
Czechy	2 dni robocze	55 PLN / ok. 13 EUR	69 PLN / ok. 16 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	119 PLN / ok. 28 EUR	-
Dania	3 dni robocze	69 PLN / ok. 16 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	145 PLN / ok. 34 EUR	175 PLN / ok. 41 EUR	85 PLN / ok. 20 EUR
Estonia	2 dni robocze	59 PLN / ok. 14 EUR	85 PLN / ok. 20 EUR	125 PLN / ok. 29 EUR	155 PLN / ok. 36 EUR	45 PLN / ok. 10 EUR
Finlandia	4 dni robocze	75 PLN / ok. 17 EUR	129 PLN / ok. 30 EUR	179 PLN / ok. 42 EUR	219 PLN / ok. 51 EUR	130 PLN / ok. 30 EUR
Francja	3 dni robocze	69 PLN / ok. 16 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	145 PLN / ok. 34 EUR	175 PLN / ok. 41 EUR	45 PLN / ok. 10 EUR
Hiszpania	4 dni robocze	75 PLN / ok. 17 EUR	129 PLN / ok. 30 EUR	179 PLN / ok. 42 EUR	219 PLN / ok. 51 EUR	45 PLN / ok. 10 EUR
Holandia	2 dni robocze	59 PLN / ok. 14 EUR	85 PLN / ok. 20 EUR	125 PLN / ok. 29 EUR	155 PLN / ok. 36 EUR	45 PLN / ok. 10 EUR
Litwa	2 dni robocze	55 PLN / ok. 13 EUR	69 PLN / ok. 16 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	119 PLN / ok. 28 EUR	-
Łotwa	2 dni robocze	55 PLN / ok. 13 EUR	69 PLN / ok. 16 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	119 PLN / ok. 28 EUR	-
Niemcy	2 dni robocze	55 PLN / ok. 13 EUR	69 PLN / ok. 16 EUR	109 PLN / ok. 25 EUR	129 PLN / ok. 30 EUR	45 PLN / ok. 10 EUR
Portugalia	4 dni robocze	75 PLN / ok. 17 EUR	129 PLN / ok. 30 EUR	179 PLN / ok. 42 EUR	219 PLN / ok. 51 EUR	85 PLN / ok. 20 EUR
Słowacja	2 dni robocze	55 PLN / ok. 13 EUR	69 PLN / ok. 16 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	119 PLN / ok. 28 EUR	-
Szwecja	3 dni robocze	75 PLN / ok. 17 EUR	129 PLN / ok. 30 EUR	179 PLN / ok. 42 EUR	219 PLN / ok. 51 EUR	65 PLN / ok. 15 EUR
Węgry	2 dni robocze	55 PLN / ok. 13 EUR	75 PLN / ok. 17 EUR	99 PLN / ok. 23 EUR	119 PLN / ok. 28 EUR	-
Ukraina	6 dni roboczych	55 PLN / ok. 13 EUR	80 PLN / ok. 19 EUR	110 PLN / ok. 26 EUR	150 PLN / ok. 35 EUR	obsługa celna dla przesyłek o zadeklarowanej wartości od 150 EUR do 1000 EUR — od 65 PLN / ok. 15 EUR
Stany Zjednoczone	12 dni roboczych	75 PLN / ok. 17 EUR	350 PLN / ok. 81 EUR	700 PLN / ok. 163 EUR	wycena indywidualna	100 PLN / ok. 23 EUR
Chiny	24 dni robocze	85 PLN / ok. 20 EUR	650 PLN / ok. 151 EUR	1200 PLN / ok. 279 EUR	wycena indywidualna	65 PLN / ok. 15 EUR

6. Kwoty w EUR wskazane w Cenniku są wartościami orientacyjnymi. W przypadku płatności w EUR wiążąca kwota w EUR jest obliczana zgodnie z zasadami przeliczenia określonymi w § 10 Regulaminu.

7. Podane standardowe czasy doręczenia są wyrażone w dniach roboczych i mogą zależeć od kraju doręczenia, procedur celnych, kompletności danych, pracy przewoźników, operatorów pocztowych, partnerów logistycznych i organów publicznych.

8. Do ceny każdej przesyłki mogą zostać doliczone dopłaty paliwowe, energetyczne, sezonowe lub inne opłaty wskazane w Cenniku, jeżeli obowiązują w dniu nadania.

9. Dla konsumentów ostateczna cena usługi, obejmująca obowiązkowe opłaty znane Operatorowi przed zleceniem usługi, powinna zostać przedstawiona przed złożeniem zlecenia.

10. Ceny nie obejmują ceł, podatków, opłat importowych, opłat publicznoprawnych ani innych należności wymaganych przez organy celne lub publiczne, chyba że Cennik, oferta lub umowa wyraźnie stanowi inaczej.

11. Dla przesyłek przekraczających 30 kg, przesyłek niestandardowych, przesyłek wymagających szczególnej obsługi, przesyłek o podwyższonej wartości albo przesyłek do krajów niewskazanych w Cenniku stosuje się wycenę indywidualną, ofertę indywidualną, umowę albo wycenę dostępną w panelu klienta.

§ 12. Usługi i opłaty dodatkowe

Nazwa usługi lub opłaty dodatkowej	Opłata
Zwrot do Nadawcy	według Cennika podstawowego dla danego kierunku
Dodatkowa ochrona przesyłki: wartość do 1 000 PLN	w ramach odpowiedzialności podstawowej zgodnie z Regulaminem
Dodatkowa ochrona przesyłki: powyżej 1 000 PLN do 2 000 PLN	5 PLN
Dodatkowa ochrona przesyłki: powyżej 2 000 PLN do 3 000 PLN	8 PLN

Dodatkowa ochrona przesyłki: powyżej 3 000 PLN do 5 000 PLN	12 PLN
Dodatkowa ochrona przesyłki: powyżej 5 000 PLN do 10 000 PLN	30 PLN
Dodatkowa ochrona przesyłki: powyżej 10 000 PLN do 20 000 PLN	60 PLN
Dodatkowa ochrona przesyłki: powyżej 20 000 PLN do 50 000 PLN	wycena indywidualna
Paczka niestandardowa	160 PLN
Potwierdzenie nadania lub doręczenia przesyłki w wersji elektronicznej	8 PLN
Przekroczenie ograniczeń technicznych	160 PLN / ok. 38 EUR za paczkę
Przepakowanie	od 15 PLN
Pusty podjazd	od 15 PLN
Obsługa celna przesyłki o zadeklarowanej wartości od 150 EUR do 1000 EUR	od 65 PLN
Dodatkowa obsługa celna lub dokumentacyjna	wycena indywidualna
Magazynowanie przesyłki po upływie terminu odbioru albo po braku dyspozycji Zleceniodawcy	zgodnie z Cennikiem, ofertą lub wyceną indywidualną
Ponowne doręczenie	zgodnie z Cennikiem, ofertą lub wyceną indywidualną

1. Przekroczenie ograniczeń technicznych dotyczy w szczególności paczki dłuższej niż 175 cm, paczki, w której obwód przekracza 300 cm, albo paczki cięższej niż 31,5 kg, według wagi rzeczywistej lub gabarytowej. Opłata może zostać doliczona za przekroczenie jednego z wymienionych parametrów.
2. Usługi i opłaty dodatkowe nie podlegają rabatom, chyba że strony uzgodniły inaczej.
3. Jeżeli opłata dodatkowa nie została wskazana w Cenniku, jej wysokość powinna zostać uzgodniona ze Zleceniodawcą przed wykonaniem usługi, chyba że jej poniesienie jest konieczne w celu ochrony przesyłki, innych przesyłek, osób, mienia, wykonania obowiązku prawnego lub uniknięcia szkody.
4. Kwoty w EUR wskazane przy opłatach dodatkowych są wartościami orientacyjnymi. W przypadku płatności w EUR wiążąca kwota jest obliczana zgodnie z zasadami przeliczenia określonymi w § 10 Regulaminu.

§ 13. Obsługa celna

1. Nadawca lub Zleceniodawca zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych wymaganych do obsługi celnej.
2. AQUA CALIDA może odmówić realizacji usługi, wstrzymać jej wykonanie albo zażądać dodatkowych informacji, jeżeli dane celne są niekompletne, nieprawdziwe, sprzeczne lub niewystarczające.
3. Nadawca lub Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za skutki podania nieprawidłowych, niepełnych lub nieaktualnych danych celnych.
4. Cła, podatki, opłaty importowe, opłaty administracyjne i inne należności publicznoprawne mogą obciążać Nadawcę, Zleceniodawcę lub Odbiorcę zgodnie z przepisami prawa, warunkami usługi i ustaleniami stron.
5. Jeżeli AQUA CALIDA pobiera lub organizuje pobranie należności celnych albo podatkowych od Odbiorcy, działa wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania usługi pocztowej i obsługi przesyłki.
6. Nadawca lub Zleceniodawca zobowiązany jest do złożenia wymaganych oświadczeń i przekazania danych dotyczących przesyłek zawierających towary, w tym danych wymaganych przez przepisy celne, sanitarne, weterynaryjne, fitosanitarne lub inne przepisy dotyczące kontroli towarów.
7. AQUA CALIDA może odmówić przyjęcia albo dalszej obsługi przesyłki, jeżeli jej zawartość, dokumenty, dane lub kraj doręczenia powodują konieczność wykonania czynności, których AQUA CALIDA nie wykonuje, albo które nie mogą zostać wykonane zgodnie z prawem.

§ 14. Pobranie należności

1. Jeżeli dana usługa obejmuje pobranie należności od Odbiorcy, usługa pobrania ma charakter pomocniczy wobec usługi pocztowej.
2. Pobranie polega na organizacji przyjęcia określonej kwoty od Odbiorcy za doręczony towar lub przesyłkę oraz przekazaniu jej Zleceniodawcy na zasadach określonych w Regulaminie, Cenniku, umowie albo ofercie.
3. AQUA CALIDA nie prowadzi rachunków płatniczych dla Zleceniodawców lub Odbiorców i nie świadczy samodzielnych usług płatniczych, chyba że posiada wymagane prawem uprawnienia albo korzysta z podmiotu posiadającego takie uprawnienia.
4. Warunki, terminy i koszty rozliczenia pobrania powinny być określone w Cenniku, umowie albo ofercie.
5. AQUA CALIDA może odmówić realizacji usługi pobrania, jeżeli istnieje ryzyko naruszenia przepisów prawa, zasad bezpieczeństwa transakcji, ograniczeń płatniczych, sankcji, przepisów przeciwdziałania praniu pieniędzy albo zasad stosowanych przez operatorów płatności.

§ 15. Doręczenie przesyłki

1. Przesyłka po przyjęciu do realizacji zostaje doręczona zgodnie z danymi i dyspozycjami zawartymi w dokumencie nadawczym.
2. Doręczenie może nastąpić pod adres Odbiorcy, do punktu odbioru, do automatu paczkowego lub w inny sposób przewidziany dla danej usługi.
3. Doręczenie może być potwierdzone podpisem, elektronicznym statusem, kodem odbioru, zdjęciem, skanem, potwierdzeniem systemowym albo inną metodą stosowaną dla danej usługi.
4. Jeżeli Odbiorca odmówi przyjęcia przesyłki, przesyłka może zostać zwrócona Nadawcy na koszt Zleceniodawcy, chyba że strony uzgodniły inaczej.
5. Jeżeli doręczenie przesyłki jest niemożliwe z innych przyczyn, AQUA CALIDA informuje Zleceniodawcę o tej okoliczności i może wyznaczyć termin do udzielenia dalszych dyspozycji.
6. W przypadku braku dyspozycji w wyznaczonym terminie przesyłka może zostać zwrócona Nadawcy, przekazana do magazynowania albo obsłużona zgodnie z przepisami prawa i Regulaminem.

§ 16. Zwroty, magazynowanie i przesyłki niedoręczalne

1. Przesyłka niedoręczona może zostać zwrócona Nadawcy, przekazana do magazynowania albo obsłużona zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy.

2. Jeżeli przesyłki nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku, błędnego albo niepełnego adresu Nadawcy, przesyłka może zostać uznana za przesyłkę niedoręczalną.

3. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie albo zwrot Nadawcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

4. Czynności związane z otwieraniem przesyłek niedoręczalnych i ustalaniem danych umożliwiających ich doręczenie albo zwrot wykonywane są w jednostce organizacyjnej AQUA CALIDA właściwej do obsługi takich przesyłek.

5. Żadna przesyłka nie może zostać zniszczona, zutylizowana ani w inny sposób rozdysponowana bez uprzedniej dyspozycji Zleceniodawcy, chyba że wymagają tego przepisy prawa, organ publiczny, organ celny, bezpieczeństwo ludzi, mienia, innych przesyłek lub środowiska.

6. Koszty zwrotu, magazynowania, ponownego doręczenia lub innej obsługi przesyłki obciążają Zleceniodawcę, o ile wynikają z Cennika, umowy, dyspozycji klienta lub przepisów prawa.

§ 17. Prawo zastawu

1. AQUA CALIDA przysługuje prawo zastawu na przesyłkach pocztowych w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, Zleceniodawcy lub Odbiorcy.

2. Prawo zastawu wykonywane jest na zasadach określonych w przepisach prawa.

3. Postanowienia niniejszego paragrafu nie stosuje się w zakresie, w jakim przepisy prawa wyłączają możliwość wykonania prawa zastawu.

§ 18. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej można składać:

a) elektronicznie na adres e-mail wskazany przez AQUA CALIDA;

b) pisemnie na adres siedziby AQUA CALIDA;

c) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, jeżeli jest dostępny;

d) w punkcie obsługi klienta, jeżeli punkt przyjmuje reklamacje.

2. W przypadku udostępnienia elektronicznego formularza reklamacyjnego osoba składająca reklamację może zostać zidentyfikowana lub uwierzytelniona w szczególności przez numer przesyłki, dane Nadawcy, dane Odbiorcy, adres e-mail, numer telefonu, kod autoryzacyjny, konto klienta albo inne dane pozwalające zweryfikować uprawnienie do złożenia reklamacji.

3. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji są:

a) Nadawca;

b) Zleceniodawca, jeżeli jest stroną umowy o świadczenie usługi pocztowej;

c) Odbiorca, jeżeli przesyłka została mu doręczona;

d) Odbiorca, jeżeli Nadawca albo Zleceniodawca zrzekł się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń.

4. Reklamacja powinna zawierać:

a) nazwę albo imię i nazwisko reklamującego;

b) adres reklamującego;

c) numer przesyłki;

d) opis zdarzenia;

e) tytuł reklamacji;

f) kwotę roszczenia, jeżeli reklamacja obejmuje roszczenie pieniężne;

g) dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji;

h) dane kontaktowe;

i) podpis reklamującego, jeżeli reklamacja składana jest w formie pisemnej;

j) dokument pełnomocnictwa, jeżeli reklamacja składana jest przez pełnomocnika.

5. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa albo właściwe przepisy międzynarodowe przewidują inny termin.

6. Widoczne uszkodzenie przesyłki powinno zostać zgłoszone bezpośrednio przy doręczeniu albo niezwłocznie po doręczeniu.

7. Niewidoczne uszkodzenie, ubytek lub rozbieżność powinny zostać zgłoszone w terminie 7 dni od dnia doręczenia przesyłki.

8. Dla przesyłek e-commerce termin zgłoszenia może biec od dnia otrzymania przez Zleceniodawcę reklamacji od Odbiorcy, jednak nie później niż 14 dni kalendarzowych od doręczenia przesyłki, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują dłuższy termin.
9. Reklamacja wniesiona przez osobę nieuprawnioną może zostać potraktowana jako niewniesiona, o czym AQUA CALIDA informuje reklamującego, wskazując możliwość wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
10. Jeżeli reklamacja nie zawiera danych lub dokumentów niezbędnych do jej rozpatrzenia, AQUA CALIDA może wezwać reklamującego do uzupełnienia reklamacji.
11. AQUA CALIDA rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia otrzymania kompletnej reklamacji, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa albo właściwe przepisy międzynarodowe przewidują inny termin.
12. Odpowiedź na reklamację zawiera rozstrzygnięcie reklamacji, uzasadnienie, informację o ewentualnej kwocie odszkodowania oraz terminie i sposobie jej wypłaty, jeżeli reklamacja została uznana w całości lub w części.
13. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez AQUA CALIDA albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
14. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 19. Odpowiedzialność Operatora i odszkodowania

1. AQUA CALIDA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi na zasadach określonych w Regulaminie, Cenniku, umowie i przepisach prawa.
2. AQUA CALIDA odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki od momentu jej przyjęcia do momentu doręczenia Odbiorcy, zwrotu Nadawcy albo wykonania innej dyspozycji.
3. AQUA CALIDA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
a) nieprawidłowego opakowania przesyłki;
b) podania nieprawdziwych, niekompletnych lub nieaktualnych danych;
c) nadania rzeczy zakazanych lub ograniczonych;
d) właściwości rzeczy znajdujących się w przesyłce;
e) decyzji organów publicznych, celnych, granicznych lub sanitarnych;
f) działania siły wyższej;
g) winy Nadawcy, Zleceniodawcy lub Odbiorcy;
h) nieodebrania przesyłki przez Odbiorcę;
i) odmowy zapłaty należności celnych, podatkowych lub innych należności przez Odbiorcę;
j) innych okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z prawem.
4. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli nie zostanie doręczona Odbiorcy w terminie 30 dni od upływu przewidywanego terminu wykonania usługi, chyba że przepisy prawa, właściwe przepisy międzynarodowe albo warunki danej usługi przewidują inny termin.
5. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki AQUA CALIDA wypłaca odszkodowanie w wysokości odpowiadającej rzeczywiście poniesionej i udokumentowanej szkodzie, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki, jeżeli wartość została prawidłowo zadeklarowana i przyjęta przez AQUA CALIDA.
6. Jeżeli przesyłka została objęta dodatkową ochroną, wysokość odszkodowania może odpowiadać zadeklarowanej wartości przesyłki, z zastrzeżeniem limitów, wyłączeń i warunków dodatkowej ochrony określonych w Regulaminie, Cenniku, ofercie albo umowie.
7. Jeżeli przesyłka nie została objęta dodatkową ochroną albo jej wartość nie została prawidłowo zadeklarowana, wysokość odszkodowania może zostać ograniczona zgodnie z Regulaminem, Cennikiem, warunkami danej usługi oraz przepisami prawa.
8. W przypadku niewykonania usługi AQUA CALIDA zwraca pobraną opłatę za usługę, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa, Regulaminu, Cennika, oferty lub umowy.
9. Odszkodowanie wypłacane jest na rachunek bankowy wskazany przez uprawnionego albo w inny uzgodniony sposób, w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji, chyba że przepisy prawa albo właściwe przepisy międzynarodowe przewidują inny termin.
10. AQUA CALIDA nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, zyski, dochody, szkody pośrednie ani szkody następcze, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
11. Jeżeli dana usługa przewiduje gwarantowany termin doręczenia, odpowiedzialność za naruszenie gwarantowanego terminu doręczenia określa Cennik, oferta, umowa lub przepisy prawa.
12. Jeżeli dana usługa nie przewiduje gwarantowanego terminu doręczenia, wskazany czas doręczenia ma charakter przewidywany i nie stanowi gwarancji doręczenia w określonym terminie.
13. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do konsumentów w zakresie, w jakim naruszałyby bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 19a. Okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną

1. Usługę pocztową uznaje się za niewykonaną w szczególności w przypadku, gdy przesyłka pocztowa przyjęta przez AQUA CALIDA do przemieszczenia i doręczenia nie została doręczona Odbiorcy, nie została wydana osobie uprawnionej, nie została zwrócona Nadawcy oraz w toku postępowania reklamacyjnego potwierdzono jej utratę albo brak możliwości ustalenia jej dalszego losu.
2. Usługę pocztową uznaje się za niewykonaną również wtedy, gdy po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej i przyjęciu przesyłki AQUA CALIDA nie wykonała czynności składających się na daną usługę, o ile brak wykonania nie wynika z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, Zleceniodawcy, Odbiorcy, osoby trzeciej, siły wyższej albo innych okoliczności wyłączających odpowiedzialność AQUA CALIDA zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Usługę pocztową uznaje się za nienależycie wykonaną w szczególności w przypadku:

a) ubytku zawartości przesyłki;
b) uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości;
c) wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin został wyraźnie przewidziany dla danej usługi;
d) niewykonania albo nieprawidłowego wykonania usługi dodatkowej, jeżeli taka usługa została zamówiona i opłacona;
e) innego naruszenia warunków świadczenia usługi określonych w Regulaminie, Cenniku, umowie, ofercie, dokumencie nadawczym albo obowiązujących przepisach prawa.
4. Samo przekroczenie przewidywanego terminu doręczenia nie oznacza automatycznie niewykonania usługi pocztowej, jeżeli dla danej usługi nie został przewidziany gwarantowany termin doręczenia. W takim przypadku opóźnienie może stanowić podstawę reklamacji, jeżeli wynika to z Regulaminu, Cennika, umowy, oferty albo obowiązujących przepisów prawa.
5. Ocena, czy usługa pocztowa została niewykonana albo nienależycie wykonana, następuje na podstawie dostępnej dokumentacji, danych trackingowych, potwierdzeń nadania i doręczenia, dokumentów przewozowych, protokołów szkody, korespondencji z Nadawcą, Zleceniodawcą lub Odbiorcą oraz wyników postępowania reklamacyjnego.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 20. Dodatkowa ochrona przesyłki

1. Zleceniodawca może skorzystać z dodatkowej ochrony przesyłki, jeżeli dana usługa przewiduje taką możliwość.
2. Dodatkowa ochrona wymaga zadeklarowania wartości przesyłki oraz uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
3. Dodatkowa ochrona nie obejmuje przedmiotów zakazanych, ograniczonych lub wyłączonych z ochrony.
4. Szczegółowe warunki dodatkowej ochrony powinny być dostępne klientowi przed zleceniem usługi.
5. Jeżeli dodatkowa ochrona nie jest ubezpieczeniem w rozumieniu przepisów prawa, AQUA CALIDA określa ją jako „dodatkowa ochrona przesyłki”.
6. Skorzystanie z dodatkowej ochrony nie zwalnia Nadawcy ani Zleceniodawcy z obowiązku prawidłowego opakowania przesyłki, zadeklarowania jej rzeczywistej zawartości i wartości oraz przekazania wymaganych dokumentów.

§ 21. Siła wyższa

1. AQUA CALIDA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, jeżeli wynika ono z okoliczności siły wyższej.
2. Za siłę wyższą uważa się zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do uniknięcia mimo zachowania należytej staranności, w szczególności:
a) wojnę, działania wojenne, konflikt zbrojny lub zagrożenie konfliktem;
b) zamknięcie granic;
c) ograniczenia importu lub eksportu;
d) decyzje organów publicznych, celnych, granicznych lub sanitarnych;
e) embargo, sankcje lub ograniczenia transportowe;
f) strajki, blokady, zamieszki, akty terroru lub sabotażu;
g) klęski żywiołowe;
h) epidemie, pandemie i kwarantanny;
i) długotrwałe przerwy w transporcie;
j) awarie systemów, infrastruktury, sieci transportowych lub teleinformatycznych niezależne od AQUA CALIDA;
k) inne zdarzenia pozostające poza kontrolą AQUA CALIDA.
3. Wystąpienie siły wyższej nie zwalnia stron z obowiązku wykonania zobowiązań po ustaniu jej skutków, jeżeli wykonanie jest nadal możliwe.

§ 22. Ochrona danych osobowych

1. AQUA CALIDA przetwarza dane osobowe Nadawców, Zleceniodawców i Odbiorców wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług pocztowych, obsługi przesyłek, rozliczeń, reklamacji, kontaktu, realizacji obowiązków prawnych oraz ochrony roszczeń.
2. Dane mogą obejmować w szczególności imię i nazwisko, nazwę firmy, adres, numer telefonu, adres e-mail, numer przesyłki, dane dotyczące przesyłki, dane celne oraz dane związane z płatnościami i reklamacjami.
3. Dane mogą być przekazywane podwykonawcom, przewoźnikom, operatorom pocztowym, partnerom logistycznym, organom celnym, organom publicznym, operatorom płatności oraz innym podmiotom, jeżeli jest to niezbędne do wykonania usługi lub wymagane przez prawo.
4. W przypadku przekazywania danych poza Europejski Obszar Gospodarczy AQUA CALIDA stosuje odpowiednie podstawy prawne i zabezpieczenia wymagane przez przepisy o ochronie danych osobowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności lub Informacji RODO dostępnej na stronie internetowej AQUA CALIDA.
6. Jeżeli jest to wymagane przez przepisy prawa lub charakter współpracy, strony zawierają odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 23. Konsumenci i pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu mogłoby zostać uznane za niedozwolone wobec konsumenta, nie stosuje się go wobec konsumenta w zakresie, w jakim naruszałoby jego prawa.

3. W szczególności wobec konsumentów nie stosuje się postanowień, które:
a) wyłączają lub nadmiernie ograniczają odpowiedzialność AQUA CALIDA;
b) uniemożliwiają złożenie reklamacji;
c) nakładają rażąco wygórowane kary;
d) ograniczają właściwość sądu w sposób sprzeczny z prawem;
e) uzależniają rozpatrzenie reklamacji od zapłaty wszystkich należności, jeżeli byłoby to sprzeczne z prawem konsumenckim.

4. Spór cywilnoprawny między Nadawcą albo Odbiorcą będącym adresatem przesyłki a Operatorem może zostać zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z art. 95 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe. Postępowanie może być prowadzone także wtedy, gdy Nadawca albo Odbiorca nie jest konsumentem.

5. Przed złożeniem wniosku wnioskodawca powinien podjąć próbę kontaktu z Operatorem i bezpośredniego rozwiązania sporu. W przypadkach, w których obowiązujące przepisy wymagają wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, w szczególności w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej, wniosek może zostać rozpatrzony po wyczerpaniu tej drogi.

6. Postępowanie prowadzone jest przez Prezesa UKE na wniosek Nadawcy albo Odbiorcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Postępowanie ADR prowadzone przez Prezesa UKE jest nieodpłatne.

7. Wnioski z zakresu usług pocztowych są rozpatrywane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

8. Wniosek składa się do Prezesa UKE w języku polskim, a postępowanie ADR prowadzone jest w języku polskim. Co do zasady rozpatrzenie kompletnego wniosku, przeprowadzenie postępowania i udostępnienie stronom jego wyniku następuje nie później niż w terminie 90 dni od dnia doręczenia kompletnego wniosku albo wszczęcia postępowania z urzędu; w przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin ten może zostać przedłużony.

9. Wniosek może zostać złożony:
a) w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP);
b) za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na Platformie Usług Elektronicznych UKE;
c) na adres do doręczeń elektronicznych UKE.

10. Wniosek powinien zawierać co najmniej oznaczenie stron sporu, wskazanie, że dotyczy postępowania w sprawie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu, dokładnie określone żądanie, uzasadnienie żądania, dokumenty potwierdzające informacje zawarte we wniosku oraz podpis. Jeżeli wniosek nie spełnia wymaganych warunków formalnych, Prezes UKE może wezwać wnioskodawcę do jego uzupełnienia w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.

11. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, w szczególności gdy wnioskodawca nie podjął wcześniej próby bezpośredniego rozwiązania sporu z Operatorem, sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona, wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10 PLN, wniosek został złożony po upływie roku od dnia podjęcia próby kontaktu z Operatorem i bezpośredniego rozwiązania sporu albo - w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej - nie została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego. Szczegółowe i aktualne informacje, formularze oraz dane adresowe są dostępne na stronie internetowej UKE.

12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają prawa konsumenta ani innej uprawnionej osoby do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem powszechnym.

§ 24. Zmiany Regulaminu i Cennika

1. AQUA CALIDA może zmienić Regulamin lub Cennik.
2. Zmiana Regulaminu lub Cennika powinna zostać opublikowana na stronie internetowej www.aquacalida.pl przed wejściem w życie.

3. Nowa wersja Regulaminu lub Cennika powinna zawierać datę obowiązywania.
4. Do przesyłki stosuje się Regulamin i Cennik obowiązujące w dniu zlecenia usługi, chyba że strony uzgodniły inaczej.
5. AQUA CALIDA może przechowywać archiwalne wersje Regulaminu i Cennika w sposób umożliwiający ustalenie warunków obowiązujących w dniu zlecenia usługi.

§ 25. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.aquacalida.pl.
2. Zleceniodawca i Nadawca są zobowiązani zapoznać się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki AQUA CALIDA.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2026 r.

§ 26. Dane Operatora

AQUA CALIDA Sp. z o.o.
Adres siedziby: ul. Karola Miarki 18, 58-500 Jelenia Góra, Polska
KRS: 0000666323
NIP: 6112777197
Numer wpisu do Rejestru Operatorów Pocztowych: B-00618
Organ prowadzący rejestr: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
Strona internetowa: www.aquacalida.pl