

Regulamin świadczenia usług pocztowych przez No Limit sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Podmiotem świadczącym usługi na podstawie niniejszego regulaminu (dalej: Regulamin) jest „**No Limit**” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Księżnej Anny 3, 03-866 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000128397, REGON 011786437, NIP 5241066960, z kapitałem zakładowym w wysokości 100.000,00 zł.
2. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług pocztowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe przez No Limit na rzecz Nadawców.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 12.03.2026 r.

§ 2. Definicje

1. **Adres** – oznaczenie Adresata Przesyłki oraz miejsca doręczenia wskazanego przez Nadawcę, a także oznaczenie miejsca zwrotu Przesyłki do Nadawcy;
2. **Adresat** – podmiot określony przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
3. **Cennik** – dokument, w którym Operator ustala wysokość opłat za świadczone Usługi pocztowe;
4. **Doręczenie** – wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie zgodnie z Umową o świadczenie Usługi pocztowej;
5. **Awizo** – zawiadomienie o nieudanej próbie doręczenia Przesyłki Adresatowi,
6. **Dokument nadawczy** – dokument zawierający wymagany przez No Limit zakres danych służący do potwierdzenia przyjęcia przez No Limit Przesyłek nadanych przez Nadawcę, sporządzony w formie papierowej lub przesłany w formie elektronicznej do systemu informatycznego udostępnionego przez No Limit;
7. **Kod pocztowy** – ciąg cyfr dodawany do Adresu, pozwalający na identyfikację miejsca zamieszkania Adresata;
8. **Nadawca** – podmiot, który zawarł z No Limit umowę o świadczenie Usługi pocztowej;
9. **Nadanie** – polecenie doręczenia Przesyłki pocztowej zgodnie z umową o świadczenie Usługi pocztowej;
10. **Pełnomocnik** – osoba posiadająca pisemne upoważnienie Adresata bądź Nadawcy do wykonania określonych w pełnomocnictwie czynności związanych z nadaniem bądź odebraniem Przesyłek;
11. **Operator lub Operator pocztowy** – „No Limit” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Księżnej Anny 3, 03-866 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000128397, REGON 011786437, NIP 5241066960, z kapitałem zakładowym w wysokości 100.000,00 zł;

12. **No Limit** - „No Limit” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Księżnej Anny 3, 03-866 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000128397, REGON 011786437, NIP 5241066960, z kapitałem zakładowym w wysokości 100.000,00 zł;
13. **Przesyłka pocztowa lub Przesyłka** – paczka pocztowa, będąca przesyłką rejestrowaną o wadze do 20 kg i o wymiarze maksymalnym, w którym suma wymiarów (długość, szerokość, wysokość) wynosi nie więcej niż 210 cm, gdzie najdłuższy bok paczki nie może przekraczać 80 cm, przyjmowana, sortowana, przemieszczana lub Doręczana zgodnie z Prawem pocztowym, bezpośrednio do rąk Adresata lub osoby upoważnionej do odbioru lub przesyłka rejestrowana w rozumieniu Prawa pocztowego o wadze do 31,5 kg, przyjmowana, sortowana, przemieszczana lub Doręczana zgodnie z Prawem pocztowym, bezpośrednio do rąk Adresata lub osoby upoważnionej do odbioru;
14. **Przesyłka niedoręczalna** - Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy;
15. **Prawo pocztowe, ustawa Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe
16. **Punkt Awizacyjny** – placówka pocztowa Operatora świadcząca na podstawie zawartej umowy Usługi w zakresie wydawania Przesyłek awizowanych;
17. **Reklamujący** – Nadawca lub Adresat który jest uprawniony do złożenia reklamacji;
18. **Umowa lub Umowa o świadczenie usług pocztowych** – umowa o świadczenie Usług pocztowych zawarta pomiędzy Operatorem a Nadawcą;
19. **Usługa, Usługa pocztowa** – usługa, którą świadczy Operator;

§ 3. Ogólne warunki świadczenia usług pocztowych

1. No Limit świadczy Usługi pocztowe na rzecz Nadawców, z którymi zawarł Umowę, na zasadach określonych w ustawie Prawo pocztowe oraz w Regulaminie.
2. Nadawca ponosi odpowiedzialność za przekazane przez siebie informacje w związku z zamiarem realizacji przez Operatora Usług oraz zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Przesyłki przyjmowane przez No Limit są przesyłkami rejestrowanymi w rozumieniu Prawa pocztowego, tj. przesyłkami przyjętymi za pokwitowaniem przyjęcia i doręczanymi za pokwitowaniem odbioru w formie pisemnej lub dokumentowej.
4. Świadczone przez No Limit Usługi pocztowe nie mają charakteru powszechnego. W związku z tym nie obejmują w szczególności: przekazów pocztowych, przesyłek dla ociemniałych, przesyłek poleconych, przyjmowania i doręczania nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych.

5. No Limit nie jest operatorem wyznaczonym i przysługuje mu prawo odmowy świadczenia Usług pocztowych w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

§ 4. Katalog świadczonych Usług pocztowych

1. No Limit dokonuje przyjęcia od Nadawców i dostarcza Przesyłki zgodnie z poniższymi kryteriami:
 - a) GABARYT S:
 - Waga Przesyłki – do 3 kg
 - Wymiary maksymalne Przesyłki: 40x40x20
 - b) GABARYT M:
 - Waga Przesyłki – do 10 kg
 - Wymiary maksymalne Przesyłki: 60x60x30
 - c) GABARYT L:
 - Waga Przesyłki – do 20 kg
 - Wymiary maksymalne Przesyłki: 80x80x50
 - d) dla Przesyłek innych niż wymienione w pkt a-c powyżej, zgodnie z zasadami ustalonymi indywidualnie pomiędzy No Limit, a Nadawcą.
2. No Limit może świadczyć również Usługi w innym zakresie oraz na innym obszarze niż określony w Regulaminie na podstawie indywidualnych umów zawartych z Nadawcami.
3. No Limit doręcza Przesyłki na obszarze Polski oraz państw członkowskich Unii Europejskiej.
4. Przesyłki przekazane przez Nadawcę, a adresowane do Adresatów na obszarze nieobsługiwanym przez No Limit będą zwracane do Nadawcy na jego koszt lub przekazywane do innego operatora pocztowego celem realizacji Usługi pocztowej, chyba że indywidualne postanowienia umów zawartych z Nadawcami przewidują inny sposób postępowania.

§ 5. Zasady wykonywania Usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania Przesyłek pocztowych

1. Przesyłki pocztowe przekazywane są do No Limit na podstawie sporządzonego przez Nadawcę lub osobę upoważnioną przez Nadawcę Dokumentu nadawczego. Przyjęcie jest potwierdzane na oryginale i kopii Dokumentu nadawczego przez upoważnionego pracownika/współpracownika No Limit.
2. W sytuacji udostępnienia odpowiednich systemów informatycznych przez No Limit, Operator dopuszcza również przekazanie Przesyłek na podstawie Dokumentów nadawczych przygotowanych w formie elektronicznej przez Nadawcę a następnie wprowadzonych do systemów informatycznych No Limit. W takim wypadku, potwierdzenie przyjęcia Przesyłek następuje za pośrednictwem systemu informatycznego No Limit.
3. Nadawca jest obowiązany przekazywać Przesyłki No Limit w sposób uporządkowany, tzn. oddzielnie dla każdej z kategorii Usług oraz gabarytu, posortowane rosnąco lub malejąco co najmniej na trzecią cyfrę kodu pocztowego oraz ułożone polem adresowym w jednym

kierunku w opakowaniach zapobiegających przemieszaniu Przesyłek oraz zapewniających ich zabezpieczenie przed zniszczeniem.

4. Nadawca jest odpowiedzialny za właściwe opakowanie Przesyłki, w szczególności za odpowiednie zabezpieczenie Przesyłki wewnątrz opakowania, w sposób uniemożliwiający przemieszczanie się zawartości wewnątrz opakowania, jak również za dobór opakowania który zabezpieczy zawartość Przesyłki przed dostępem osób nieuprawnionych.
5. Nadawca jest odpowiedzialny za poprawność danych umieszczonych na Przesyłkach i w Dokumentach nadawczych, o których mowa w Regulaminie.
6. Nadawca zobowiązany jest odpowiednio oznaczyć Przesyłkę, tj. zamieścić na opakowaniu Przesyłki, w widocznym miejscu swój adres oraz adres Adresata, tj. imię i nazwisko, nazwa prowadzonej działalności gospodarczej, nazwa spółki, nazwa ulicy, numer budynku i lokalu, Kod pocztowy i adres miejscowości, w formie etykiety z kodem kreskowym do pobrania i wydruku podczas rejestracji Usługi.
7. W przypadku:
 - a) braku zamieszczenia adresu lub nazwy/imienia i nazwiska Adresata;
 - b) zamieszczenia niewłaściwych danych Adresata lub braku pełnych informacji pozwalających na identyfikację Adresata;
 - c) błędnego lub niewłaściwego Adresu;
 - d) odmowy przyjęcia Przesyłki przez Adresata;
 - e) braku możliwości doręczenia Przesyłki w sposób przewidziany w Regulaminie;przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem, z adnotacją o przyczynie niedoręczenia Przesyłki lub jej zwrotu, chyba, że Umowa z Nadawcą przewiduje inny tryb postępowania.
8. Przesyłka niedoręczalna, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego Adresu Nadawcy jest zwracana do Operatora. Dla Przesyłek takich mają zastosowanie przepisy art. 33 ustawy Prawo pocztowe.

§ 6. Wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości Przesyłki pocztowej

1. Operator nie przyjmuje do Nadania i Doręczenia Przesyłek, których zawartość lub opakowanie naraża Operatora lub osoby trzecie na szkodę, a także Przesyłek zawierających:
 - a) narkotyki, leki, środki psychotropowe;
 - b) żywe rośliny lub zwierzęta;
 - c) przedmioty wartościowe (np. dzieła sztuki, antyki, pieniądze i dokumenty o charakterze płatniczym, metale szlachetne, biżuteria - w tym zegarki, monety, znaczki kolekcjonerskie);
 - d) broń (w tym broń palną, spray z gazem pieprzowym lub łzawiącym), noże motylkowe (otwierany ruchem nadgarstka), paralizatory, amunicje, oraz imitacje, repliki broni palnej;
 - e) artykuły niebezpieczne (ADR) lub wymagające specjalnych warunków przewozu, w tym: azbest, suchy lód, materiały wybuchowe, fajerwerki, materiały radioaktywne,

materiały namagnetyzowane, substancje toksyczne (trujące), żrące, zakaźne i medyczne, substancje stałe łatwopalne – substancje utleniające i nadtlenki organiczne, łatwopalne farby;

- f) zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
- g) produkty łatwopsujące się, które wymagają przechowywania w kontrolowanej temperaturze, w tym łatwopsujące się artykuły spożywcze oraz żywność i napoje;
- h) żywość oraz produkty spożywcze w szklanych opakowaniach;

jak również:

- i) Przesyłek, które z mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie mogą być przewożone;
 - j) Przesyłek, w przypadku których na opakowaniu lub w widocznej części ich zawartości widnieją napisy, rysunki, znaki graficzne naruszające prawo;
 - k) Przesyłek, w sytuacji, gdy Nadawca, z którym zawarto Umowę o świadczenie Usług pocztowych zalega z płatnościami za świadczone przez No Limit Usługi;
 - l) Przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie Usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
 - m) Przesyłek w sytuacji, gdy Usługa pocztowa miałaby zostać wykonana w całości lub części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych.
2. W przypadku Nadania Przesyłki o zawartości wskazanej powyżej, Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane utratą Przesyłki lub jej zniszczeniem oraz ma prawo na zasadach przewidzianych w odrębnych przepisach dochodzić od Nadawcy odszkodowania w związku z Nadaniem przedmiotu nielegalnego w świetle przepisów prawa.
3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator zastrzega sobie prawo do poinformowania właściwych służb oraz do udostępnienia Przesyłki celem jej oględzin przez odpowiednie służby.

§ 7. Informacje dotyczące gwarantowanej jakości Usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy Usługę z gwarantowanym terminem doręczenia

1. No Limit doręcza Przesyłki w przewidywanym terminie 5 dni roboczych po dniu Nadania, chyba że Umowa z Nadawcą przewiduje inny gwarantowany termin doręczenia dla poszczególnych rodzajów Usług.
2. Gwarantowany termin doręczenia określony w ust. 1 powyżej dotyczy Przesyłek nadanych do godziny 15:00, Przesyłki nadane po godzinie 15:00 są traktowane jako nadane w następnym dniu roboczym.
3. Przesyłki uznaje się za doręczone z chwilą ich wydania Adresatowi bądź osobie upoważnionej do jej odbioru (Pełnomocnikowi, przedstawicielowi ustawowemu, pracownikowi Adresata itp.), bądź osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z Adresatem po wcześniejszym złożeniu przez osobę upoważnioną do odbioru Przesyłki lub osobę pełnoletnią zamieszkałą razem z

Adresatem czytelnego podpisu oraz daty odbioru Przesyłki na dokumentach potwierdzających Doręczenie tj. liście doręczeń lub na urządzeniu elektronicznym.

4. Pokwitowanie odbioru Przesyłki przez Adresata bądź inną osobę uprawnioną do odbioru składa się z czytelnego podpisu oraz daty doręczenia, chyba, że Adresat złożył pisemne żądanie doręczenia Przesyłki rejestrowanej do oddawczej skrzynki pocztowej.
5. Odmowa pokwitowania otrzymania Przesyłki na liście doręczeń lub urządzeniu elektronicznym jest traktowana jak odmowa przyjęcia Przesyłki.
6. No Limit jest uprawniony do żądania okazania aktualnego dokumentu tożsamości, celem weryfikacji tożsamości Adresata Przesyłki.
7. Na pisemne żądanie Adresata Przesyłki rejestrowane mogą być doręczane do jego oddawczej skrzynki pocztowej.
8. W sytuacji braku możliwości doręczenia Przesyłek bezpośrednio Adresatowi lub osobie upoważnionej, Przesyłki zostaną awizowane, a pisemne zawiadomienia o możliwości ich odbioru umieszczone w widocznym miejscu np. na drzwiach wejściowych. Awizo wskazywać będzie adres Punktu Awizacyjnego i godziny, w których można odebrać Przesyłkę, a także okres przez jaki Przesyłka będzie pozostawała do odbioru. Dotyczy to również przesyłek, których gabaryty nie pozwalają na umieszczenie w skrzynce oddawczej.
9. Przesyłki wydawane są w miejscu wskazanym na Awizo osobie upoważnionej do ich odbioru na podstawie okazanego dokumentu tożsamości w terminie kolejnych 7 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia Awizo.
10. W przypadku nieodebrania Przesyłki w terminie 7 dni wystawione zostaje powtórne Awizo, o możliwości odbioru Przesyłek w terminie kolejnych 7 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia Awizo.
11. Przesyłki są przechowywane przez okres 14 kolejnych dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia pierwszego Awizo. W przypadku nieodebrania Przesyłki w podanym terminie jest ona zwracana do Nadawcy.

§ 8. Opłaty

1. Opłaty za Usługi oferowane przez No Limit są naliczane według Cennika lub zgodnie z zasadami ustalonymi indywidualnie pomiędzy No Limit, a Nadawcą. Wysokość opłaty uzależniona jest od wagi Przesyłki oraz jej wymiarów.
2. No Limit zastrzega sobie prawo do aktualizacji Cennika. Nowy Cennik obowiązuje po upływie co najmniej 14 dni od dnia jego zamieszczenia na stronie internetowej No Limit, z zastrzeżeniem, że cena dla Usługi będącej w trakcie realizacji nie ulega zmianie.
3. Nadawca jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez Operatora z tytułu zaspokojenia roszczeń, pokrycia szkód, opłat, grzywien oraz innych wypadków pozostających w związku z Nadaniem Przesyłki nieprzystosowanej do Nadania lub Doręczenia.
4. W sytuacji nieprawidłowego adresu Adresata, No Limit może podjąć działania mające na celu skorygowanie danych Adresata w oparciu o posiadane informacje i ma prawo wystawienia

nowego oznaczenia (etykiety adresowej). Nadawca ponosi koszty Doręczenia Przesyłki Nadanej z nowym oznaczeniem.

5. W przypadku podania przez Nadawcę nieprawidłowych danych (w szczególności dotyczących wagi bądź gabarytów Przesyłki), nie uniemożliwiających wykonania Usługi, Usługa zostanie przyjęta do wykonania, jednakże Nadawca zostanie obciążony dodatkowymi opłatami zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem.
6. Płatność za wykonanie Usługi przez Operatora następuje z góry i może zostać dokonana przelewem lub przy Nadaniu.

§ 9. Odpowiedzialność No Limit

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewywiązanie się z Umowy świadczenia Usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Prawa Poczтового nie stanowią inaczej.
2. Usługa jest uznana za niewykonaną w sytuacji, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość z winy Operatora zostały całkowicie zniszczone lub utracone. Niedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą w przypadku braku Doręczenia Przesyłki przez Operatora na skutek jej utraty z winy Operatora lub gdy jej niedostępność do Doręczenia z winy Operatora trwała dłużej niż 30 dni od Nadania.
3. Usługa jest uznana za nienależycie wykonaną przez No Limit, w szczególności, gdy:
 - a) doszło jej uszkodzenia lub ubytku z winy Operatora,
 - b) została ona wykonana sprzecznie z Umową lub z przepisami Prawa pocztowego.
4. Operator, po zawarciu Umowy o świadczenie Usługi pocztowej, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - a) wskutek siły wyższej;
 - b) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
 - c) wyłącznie z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów obowiązującego prawa, Regulaminu lub Umowy;
 - d) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.
5. No Limit powołując się na jedną z wskazanych przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia.
6. Roszczenie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez No Limit wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń. Powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy:
 - a) ubytki lub uszkodzenia Przesyłki, nie dające się zauważyć z zewnątrz, uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i
 - b) nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi pocztowemu roszczenie z tego tytułu oraz

- c) udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora pocztowego w celu wykonania Usługi pocztowej, a jej Doręczeniem Adresatowi.
7. No Limit nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe Doręczenie lub zwrot Przesyłki, w przypadku, gdy:
- a) waga Przesyłki nie jest tożsama z wagą deklarowaną przy Nadaniu;
 - b) Adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę;
 - c) Przesyłka została źle zaadresowana, w szczególności wystąpił błąd w nazwisku Adresata, nazwie firmy Adresata, adresie Adresata lub Nadawcy;
 - d) wystąpił brak, niedostateczność lub wadliwość opakowania Przesyłki, co naraziło na uszkodzenie lub ubytek zawartych w niej rzeczy;
 - e) w sposób nieprawidłowy oznakowano Przesyłkę;
 - f) przemieszczane rzeczy są szczególnie podatne na szkodę, wskutek wad lub ich naturalnych właściwości;
8. No Limit nie odpowiada za utracone korzyści, takie jak, między innymi, utrata zysku, utrata transakcji lub pogorszenie działalności wynikające pośrednio z powodu zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia doręczenia Przesyłki.
9. Odpowiedzialność Operatora wobec podmiotów działających na prawach konsumenta z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce jest uregulowana przepisami Prawa Pocztowego.
10. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
- a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej niebędącej Przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
 - b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki,
 - c) za utratę Przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie Przesyłki listowej jako polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych,
11. W sytuacji niewykonania Usługi pocztowej Operator zwraca pobraną opłatę niezależnie od należnego odszkodowania.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Usługi powiązanej przez Przewoźnika. Operator nie odpowiada za legalność działalności Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych przewidzianych prawem związanych z prowadzeniem działalności.

13. Odszkodowanie wypłacane jest w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.
14. Odszkodowanie wypłacane jest zgodnie z dyspozycją żądającego odszkodowania na wskazany przez niego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego.

§ 10. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje Nadawcy albo Adresatowi - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Adresatowi. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną.
2. Reklamacje wnieść można:
 - a) drogą elektroniczną, na adres e-mail: bok@nolimit.pl, w tytule wiadomości wpisując "Reklamacja Usługi pocztowej nr/znak";
 - b) pisemnie, przesyłając lub dostarczając ją na adres Operatora: "No Limit" sp. z o.o., ul. Świętej Anny 3, 03-866 Warszawa;
 - c) ustnie do protokołu, w siedzibie Operatora.
3. Reklamacja może zostać złożona nie później niż w terminie 12 miesięcy, licząc od daty nadania Przesyłki. Reklamacja wniesiona po upływie ww. terminu pozostanie nierozpatrzona, o czym Reklamujący zostanie niezwłocznie poinformowany.
4. Reklamacja zawiera:
 - a) imię i nazwisko Nadawcy albo Adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata,
 - b) przedmiot reklamacji;
 - c) datę i miejsce nadania Przesyłki;
 - d) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki;
 - e) uzasadnienie reklamacji;
 - f) kwotę odszkodowania i numer rachunku bankowego lub adres, na który ma być przesłany przekaz pocztowy z kwotą odszkodowania - w przypadku, gdy Reklamujący żąda odszkodowania;
 - g) podpis Reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
 - h) datę sporządzenia reklamacji;
 - i) wykaz załączonych dokumentów.
5. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (tj. pisemnej lub ustnej do protokołu) należy dołączyć:
 - a) oryginał Dokumentu nadawczego, jeżeli został wystawiony - do wglądu;
 - b) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku, gdy reklamację wnosi Adresat, a Przesyłka nie została doręczona;

- c) kopię protokołu uszkodzenia przesyłki - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata – albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki rejestrowanej złożone przez Adresata bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
 - d) opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
 - e) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 Prawa pocztowego, wraz ze wskazaniem okoliczności, bądź dowodów, potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w tym postanowieniu;
 - f) przytoczenie okoliczności potwierdzających Nadanie lub Doręczenie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
 - g) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie Usługi Doręczenia Przesyłki, o których mowa w art. 89 Prawa pocztowego - do wglądu.
6. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 5. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów. Oryginały dokumentów są zwracane Reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
7. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 3-6 Operator, w przypadku gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia.
8. Reklamacje rozpatrywane są w siedzibie No Limit.
9. Operator rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
10. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Operator zawiadamia Reklamującego na piśmie, podając
- a) W przypadku całościowego lub częściowego uznania roszczenia - przyznaną kwotę odszkodowania, termin i sposób przekazania należności, uzasadnienie podjętej decyzji, podstawę prawną oraz wskazanie drogi odwoławczej;
 - b) W przypadku nieuznania roszczenia - uzasadnienie podjętej decyzji, podstawę prawną oraz wskazanie drogi odwoławczej.
11. W sprawach dotyczących reklamacji, a nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie znajduje Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 474).

§ 11. Zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

- 1. Spór cywilnoprawny między Nadawcą albo Adresatem a Operatorem pocztowym może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Szczegółowy zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa rozdział 5 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), z uwzględnieniem art. 95 ust. 1-12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 366 z późn. zm.) oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. poz. 139).

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Nadawców i Adresatów będących osobami fizycznymi jest No Limit.
2. Dane osobowe przetwarzane są przez Operatora zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
3. No Limit przetwarza następujące kategorie danych osobowych Nadawców i Adresatów: imię i nazwisko, adres, NIP, miejsce prowadzenia działalności gospodarczej, adres email, nr telefonu oraz pozostałe dane zawarte w sygnaturce podpisu mailowego oraz w zawartych umowach.
4. Dane osobowe są przetwarzane przez Operatora w celu:
 - a) realizacji Umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Operatorze (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - c) marketingu produktów lub usług własnych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - d) dochodzenia roszczeń lub ochrony przed roszczeniami (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże konsekwencją ich niepodania może być niemożność realizacji Umowy, w tym właściwe Nadanie, przemieszczenie i Doręczenie Przesyłki.
6. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji zawartej Umowy oraz wypełnienia ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do obsługi reklamacji, dochodzenia roszczeń wynikających z umowy lub zabezpieczenia przez roszczeniami, wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na No Limit.
7. No Limit zapewnia osobom, których dane osobowe są przetwarzane prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do

przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu No Limit lub wobec przetwarzania w celu marketingu bezpośredniego, prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO. Operator może odmówić usunięcia danych osobowych, jeżeli dalsze przetwarzanie tych danych przez Operatora jest dopuszczalne na podstawie przepisów prawa.

8. Dane osobowe administrowane przez No Limit mogą być także przekazywane podmiotom trzecim, wskazanym przez Operatora, które współpracują z Operatorem przy realizacji Usług na podstawie odrębnych umów, w szczególności Przewoźnikom. Dane osobowe administrowane przez No Limit mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa.
9. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować pocztą elektroniczną na adres Inspektora Ochrony Danych Osobowych pod adresem e-mail: iod@nolimit.pl.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
 - Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 366 z późn. zm.);
 - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 z późn. zm.);i inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku postanowień nieważnych lub niezgodnych z prawem zastępują je postanowienia w/w aktów prawnych.
3. Operator wypełnia obowiązek wynikający z art. 10 ust. 3 rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2019/2122 z dnia 10 października 2019 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/625 w odniesieniu do niektórych kategorii zwierząt i towarów zwolnionych z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej i w odniesieniu do określonych kontroli bagażu osobistego pasażerów i małych przesyłek towarów wysyłanych do osób fizycznych i nieprzeznaczonych do wprowadzenia do obrotu oraz zmieniającego rozporządzenie Komisji (UE) nr 142/2011 (Dz. Urz. UE L 321 z 12.12.2019, str. 45, z późn. zm.) poprzez zamieszczenie informacji zawartych w Załączniku III tego rozporządzenia na stronie internetowej No Limit.