Regulamin Agencji Celnej

https://agencja-celna.szczecin.pl/regulamin/

Ostatnia wersja: 17.10.2026 r. (dodano pkt I.4, zaktualizowano pkt IX.5, wprowadzono poprawki redakcyjne)
Wersja z 23.03.2025 r.: plik PDF

I. Postanowienia ogólne

1. **Definicje**:

Klient: każda osoba fizyczna lub prawna, która skorzysta z usług Agencji.

Agencja: „Enova Sp. z o. o.", z siedzibą przy ul. Celnej 1/10, 70-644 Szczecin, Polska, NIP: 9552584989, REGON: 540367159, zwana dalej „Agencją".

Usługi: usługi związane z reprezentowaniem Klienta przed organami celnymi, w tym m.in. doradztwo celne, odprawy celne, przygotowywanie dokumentacji celnej.

Procedura Celna: czynności dokonywane przez Agencję w imieniu Klienta przed organami celnymi

Tokeny: Jednostki rozliczeniowe, odzwierciedlające nakład pracy Agencji przy analizie i przetwarzaniu dokumentów w ramach procedury celnej. Liczba zużytych tokenów jest uzależniona od złożoności i objętości dokumentacji, a także od specyfiki języka, w którym dokumenty zostały sporządzone.

2. **Umowa**: umowa o świadczenie usług, zawierana pomiędzy Agencją a Klientem.

Zakres regulaminu: Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług przez Agencję oraz prawa i obowiązki Agencji i Klienta.

3. **Akceptacja regulaminu**: Korzystanie z usług Agencji oznacza akceptację niniejszego regulaminu w całości.

4. **Treści na stronach Agencji**: Obrazy i teksty publikowane na stronach internetowych Agencji (agencja-celna.szczecin.pl) oraz w serwisie celnysos.eu są przygotowane z użyciem sztucznej inteligencji (AI).

II. Świadczenie usług

1. **Zakres usług**: Agencja świadczy usługi określone w umowie oraz szczegółowo opisane na stronie internetowej Agencji.

2. **Proces realizacji usługi:**

– Klient składa zamówienie na usługę.

– Klient dostarcza wymagane dokumenty i informacje.

– Agencja rozpoczyna realizację procedury celnej.

– Agencja informuje Klienta o statusie realizacji usługi.

– Agencja kończy realizację procedury celnej.

3. **Obowiązki Agencji**:
– Reprezentowanie Klienta przed organami celnymi.

– Przygotowywanie i składanie wszelkich niezbędnych dokumentów celnych.

– Realizacja usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami celnymi.

– Informowanie Klienta o przebiegu procedur celnych.

– Zapewnienie poufności informacji dotyczących Klienta.

– Agencja nie ponosi odpowiedzialności za decyzje organów celnych.

4. **Obowiązki Klienta**:
– Dostarczenie Agencji wszelkich niezbędnych dokumentów i informacji w terminie i w wymaganej formie.

– Płatność za wykonane usługi zgodnie z umową.

– Współpraca z Agencją przy realizacji usług.

– Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i kompletność przekazanych Agencji informacji.

– W przypadku niedostarczenia dokumentów lub informacji w terminie, Agencja ma prawo wstrzymać realizację usługi.

5. **Czas realizacji usług**:
Maksymalny czas realizacji usług jest uzależniony od szeregu czynników zewnętrznych, na które Agencja Celna nie ma bezpośredniego wpływu. Do głównych czynników wpływających na czas realizacji należą:

– Procedury administracyjne związane z daną usługą.

– Czas księgowania należności celno-podatkowych.

– Dostępność niezbędnych dokumentów lub informacji od klienta.

– Współpraca z zewnętrznymi instytucjami lub podmiotami.

Ze względu na złożoność i różnorodność oferowanych usług, dokładny czas realizacji może się różnić w zależności od konkretnego zamówienia. Agencja Celna dołoży wszelkich starań, aby zrealizować usługę w najkrótszym możliwym terminie, nie przekraczającym 30 dni roboczych od momentu zawarcia umowy i spełnienia wszystkich niezbędnych warunków przez klienta.

W przypadku przewidywanego wydłużenia czasu realizacji usługi, klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany drogą elektroniczną lub telefoniczną. Jednocześnie Agencja Celna zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu realizacji w wyjątkowych sytuacjach, gdy jest to uzasadnione specyfiką zamówionej usługi lub nieprzewidzianymi okolicznościami.

Klient ma prawo do anulowania zamówienia, jeśli czas realizacji przekroczy 30 dni roboczych, a Agencja Celna nie poinformowała o przyczynach opóźnienia lub nie uzgodniła z klientem nowego terminu realizacji.

III. Warunki płatności

1. **Ceny:** Ceny za świadczone usługi są ustalane indywidualnie w umowie i mogą obejmować wynagrodzenie ryczałtowe lub stawkowe.

– Cena usługi podstawowej dotyczy procedury do 3 pozycji zgłoszenia i nie obejmuje ceł, podatków oraz opłat celnych.

– W przypadku większej liczby pozycji zgłoszenia, cena ustalana jest indywidualnie, a wpłata za usługę podstawową zostanie odliczona od nowej sumy i ewentualnych powstałych opłat celnych.

2. **Metody płatności:**

Agencja akceptuje następujące metody płatności:

1. Płatności elektroniczne za pośrednictwem PayU.
2. Płatności elektroniczne za pośrednictwem PayPal.
3. Przelew tradycyjny na rachunek bankowy Agencji (dane do przelewu zostaną udostępnione po złożeniu zamówienia).

Opłaty za płatności PayU i PayPal są ponoszone przez klienta, zostaną doliczone przy transakcji.

3. **Termin płatności:** Termin płatności wskazany jest w umowie lub na fakturze. W przypadku przelewu tradycyjnego, płatność powinna zostać dokonana w ciągu 4 dni roboczych od daty złożenia zamówienia.

4. **Opóźnienia w płatnościach:** W przypadku opóźnienia w płatności Agencja ma prawo naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie oraz wstrzymać realizację usługi do czasu uregulowania płatności.

5. **Potwierdzenie zamówienia:** Po finalizacji zamówienia Klient otrzyma potwierdzenie wraz z linkiem do uzupełnienia dokumentacji.

6. **Koszty przelewu za transakcję:** Prowizje operatorów (PayU, PayPal) są ponoszone przez klienta i zostaną doliczone przy transakcji.

IV. Odstąpienie od umowy i zwroty płatności

1. **Prawo odstąpienia:** Klient ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem punktu 2.

2. **Zwrot płatności:**

– W przypadku odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem realizacji usługi, Klientowi przysługuje zwrot pełnej kwoty.

– W przypadku odstąpienia od umowy w trakcie realizacji usługi, zwrotowi podlega kwota pomniejszona o koszty poniesione przez Agencję.

– W przypadku, gdy usługa przyjęła status „W Realizacji", zwrot płatności nie przysługuje.

3. **Sposób odstąpienia:** klient składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej lub elektronicznej.

4. **Termin zwrotu:** Zwrot płatności nastąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

V. Reklamacje

1. **Składanie reklamacji:** Klient może złożyć reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej.

2. **Termin rozpatrzenia:** Agencja rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

3. **Prawa Klienta:** W przypadku uznania reklamacji, Agencja naprawi szkodę lub zwróci Klientowi odpowiednią kwotę.

VI. Odpowiedzialność

1. **Odpowiedzialność Agencji:** Agencja ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Klientowi w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy, jeżeli szkoda powstała z jej winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa.

2. **Reprezentacja celna:** Świadczenie usług przez Agencję odbywa się na podstawie udzielonego przez Klienta pełnomocnictwa. Rodzaj reprezentacji – bezpośrednia lub pośrednia – określony jest w pełnomocnictwie i zgodnie z przepisami Unijnego Kodeksu Celnego.

VII. Ochrona danych osobowych

1. **Przetwarzanie danych**: Agencja przetwarza dane osobowe Klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym celu przetwarzania, kategorii danych, odbiorców danych, okresu przechowywania oraz praw Klienta, znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Polityki Prywatności.

2. **Cel przetwarzania**: Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji umowy, prowadzenia księgowości oraz marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług Agencji.

VIII. Zasady wykorzystania znaków towarowych i kwestie powiązań

1. **Podstawa prawna**

Korzystanie z oznaczeń regulowane jest przez:

– Art. 156 ust. 1-3 ustawy Prawo własności przemysłowej (Dz.U. 2023 poz. 1170),
– Art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1001,
– Wyrok SN III CK 410/03 z 27.10.2004 r.,
– Orzeczenie TSUE C-487/07 (L'Oréal).

2. **Zasady dopuszczalnego użycia**

Dozwolone formy wykorzystania obejmują:

– Prezentację nazw firm w formie tekstowej z aktywnym odnośnikiem,
– Wyświetlanie logo w rozdzielczości nieprzekraczającej 200x200px,
– Podstawowe informacje kontaktowe w układzie niezdominowanym przez znak.

3. **Zakaz sugerowania powiązań**

Absolutnie zabronione jest:

– Stosowanie kolorystyki identycznej z właścicielem marki,
– Powielanie charakterystycznych układów graficznych,
– Używanie sloganów reklamowych w kontekście sugerującym współpracę,
– Tworzenie wrapperów obejmujących treści właściciela.

4. **Mechanizm zgłoszeń**

Właściciele znaków mogą żądać usunięcia danych poprzez formularz kontaktowy. Termin realizacji: 48h roboczych od weryfikacji.

IX. Postanowienia końcowe

1. **Rozwiązywanie sporów:** Wszelkie spory wynikłe z umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Agencji.

2. **Zmiany regulaminu:** Agencja zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. O zmianach Klient zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.

3. **Prawo właściwe:** Prawem właściwym dla umowy jest prawo polskie.

4. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów:** Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym z mediacji.

5. **Platforma ODR:** Europejska platforma internetowego rozstrzygania sporów (ODR) została zlikwidowana na mocy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r.; możliwość składania skarg za jej pośrednictwem wygasła z dniem 20 marca 2025 r. Klient może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, o których mowa w pkt 4.