

Ogólne Warunki Świadczenia Usług Express Kurier Dariusz Adamczyk

1.

Przewoźnik

Niniejszy dokument określa ogólne zasady świadczenia przez Przewoźnika – EXPRESS KURIER DARIUSZ ADAMCZYK usług odbioru, organizacji przewozu, odprawy celnej i doręczenia przesyłek oraz pozostałych usług wskazanych w niniejszym dokumencie oraz w Cenniku, stanowiącym element umowy pomiędzy Przewoźnikiem a nadawcą.

Przewoźnikiem w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków świadczenia usług oraz w rozumieniu wszelkich innych wskazanych w nich dokumentów jest EXPRESS KURIER DARIUSZ ADAMCZYK z siedzibą w Warszawie (00-712) przy ul. Melomanów 2a/25. EXPRESS KURIER nie jest operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym.

2.

Podstawy prawne

Podstawami prawnymi świadczenia usług przez Przewoźnika, mającymi pierwszeństwo przed niniejszymi Ogólnymi Warunkami i Cennikiem są:

- a) Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r. wraz ze zmianami wprowadzonymi dodatkowymi protokołami, uzupełniona Konwencją Montrealską z 1999 jeśli ta znajduje zastosowanie, dalej określana jako „Konwencja Warszawska”;
- b) Konwencja o umowie międzynarodowego transportu drogowego towarów podpisana w Genewie dnia 19 maja 1956 r., dalej określana jako „Konwencja CMR”;
- c) Kodeks cywilny z 23 kwietnia 1964 r. z późn. zm., dalej określany jako „Kodeks Cywilny”;
- d) Ustawa Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. z późn. zm., dalej określana jako „Prawo Przewozowe”;
- e) Ustawa Prawo pocztowe z 23 listopada 2012 r. z późn. zm., dalej określana jako „Prawo Pocztowe”.

3.

Terminy

Terminy wskazane w niniejszym dokumencie oznaczają:

- a) „przesyłka” – jedną lub więcej paczek lub palet, nadanych w tym samym czasie przez jednego nadawcę do tego samego odbiorcy w ramach tego samego rodzaju Usług.
- b) „przesyłka kurierska” – termin odpowiadający znaczeniu określonemu w Prawie Pocztowym. Przesyłki inne niż przesyłki kurierskie podlegają przepisom o przewozie.
- c) „paleta” oznacza towary zamieszczone na paletach.
- d) „dowód nadania” oznacza jeden dokument wystawiony przez EXPRESS KURIER, potwierdzający nadanie paczek niezależnie od ich liczby. Wszystkie paczki objęte jednym dowodem nadania będą uznawane za jedną przesyłkę. Jeżeli EXPRESS KURIER nie wystawi odrębnego dokumentu spedycyjnego, Dowód Nadania stanowi również dokument spedycyjny. Dowód Nadania jest listem przewozowym w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

W Dowodzie Nadania wyszczególnione są m.in.: nazwa i adres nadawcy, miejsce przeznaczenia przesyłki oraz nazwa i adres odbiorcy, waga przesyłki, zawartość przesyłki, jej wartość oraz data i godzina nadania. Kopię listu przewozowego otrzymują nadawca oraz Przewoźnik, oryginał zostaje u Przewoźnika wraz z przesyłką, a następnie zostaje wydany odbiorcy, który potwierdza odbiór w formie: imię, nazwisko podpis odbiorcy oraz data i godzina doręczenia przesyłki. Istnieje możliwość wypełnienia Dowodów Nadania w formie elektronicznej.

4. Usługi

1. Termin „Usługi” należy rozumieć jako odbiór, organizację przewozu włącznie ze zleceniem przewozu wykonywanego przez osobę trzecią, dokonanie odprawy celnej przesyłek międzynarodowych, dostarczenie przesyłek, jak również przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek kurierskich na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych podlegające przepisom Prawa Pocztowego. EXPRESS KURIER nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie. Pozostałe usługi świadczone przez Przewoźnika określa Cennik.

2. Nadawca zgłasza zamiar przekazania przesyłki Przewoźnikowi, a Przewoźnik odbiera przesyłkę spod wskazanego adresu w danej miejscowości celem doręczenia odbiorcy najpóźniej w ciągu następnego dnia roboczego lub w innym terminie, zgodnym z Cennikiem i Dowodem Nadania.

3. Dla celów przewozu przesyłka zostanie połączona z przesyłkami innych nadawców. Przesyłka może być przesyłana przez miejsca tranzytowe, zgodnie z uznaniem EXPRESS KURIER. Za wyjątkiem przesyłek kurierskich, EXPRESS KURIER nie monitoruje przepływu poszczególnych przesyłek przekazywanych do i wysyłanych z wszystkich centrów obsługi przesyłek.

4. EXPRESS KURIER może powierzać podwykonawcom świadczenie usług swoim w imieniu, a do każdego z takich podwykonawców znajdują zastosowanie niniejsze warunki. Z zachowaniem postanowień niniejszych warunków EXPRESS KURIER jest odpowiedzialny za utratę, uszkodzenie lub opóźnienie paczek spowodowane przez podwykonawców.

5. Jeżeli na Dowodzie Nadania lub w innej dokumentacji EXPRESS KURIER dotyczącej Usług nie został wyraźnie wybrany inny rodzaj Usług bądź wybrany rodzaj Usług jest niedostępny dla wybranego miejsca przeznaczenia, przesyłki będą podlegały usłudze ekonomicznej (jeżeli jest ona dostępna dla wybranego miejsca przeznaczenia) i wszystkie należne opłaty będą obliczane odpowiednio dla tej usługi.

6. Dla określonych miejsc dostawy zgodnie z udzielanymi na bieżąco informacjami EXPRESS KURIER oferuje usługę pobrania płatności przy dostarczeniu przesyłki („ZA POBRANIEM”) po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem. Usługa jest świadczona w oparciu o poniższe zasady:

- a) W przypadku zlecenia przez nadawcę usługi pobrania, EXPRESS KURIER pobierze w imieniu nadawcy kwotę pobrania określoną w Dowodzie Nadania.
- b) Kwota pobrania powinna zostać określona w Dowodzie Nadania w PLN.
- c) Maksymalna kwota gotówki pobieranej przy dostarczeniu w imieniu nadawcy stanowi równowartość 10 000 PLN dla danego odbiorcy dziennie.
- d) Równowartość w złotych polskich kwot, które zostały wyrażone w walutach obcych zostanie obliczona zgodnie ze średnim kursem wymiany Narodowego Banku Polskiego

obowiązującym w dniu odbioru przesyłki przez EXPRESS KURIER, a w razie braku kursu wymiany w tym dniu, na podstawie kursu wymiany w najbliższym dniu przed dniem odbioru przesyłki przez EXPRESS KURIER. Postanowienie to dotyczy wszystkich postanowień Ogólnych Warunków oraz Cennika.

- e) EXPRESS KURIER może przyjąć zapłatę wyłącznie w gotówce.
- f) EXPRESS KURIER może dokonać zapłaty kwoty pobrania na rzecz nadawcy bądź przelewem na rachunek bankowy wskazany przez nadawcę.
- g) W przypadku nieotrzymania przez nadawcę kwoty pobrania, nadawca jest obowiązany powiadomić o takim fakcie EXPRESS KURIER na piśmie w terminie 45 dni od daty dostarczenia odpowiedniej przesyłki.

7. O ile EXPRESS KURIER nie otrzyma innego zlecenia, będzie działał w imieniu nadawcy w celu dokonania odprawy celnej. Nadawca wyraża zgodę, aby EXPRESS KURIER został uznany za odbiorcę przesyłki wyłącznie w celu wyznaczenia agenta celnego dla przeprowadzenia odprawy celnej.

8. EXPRESS KURIER może dostarczyć przesyłkę do rąk własnych odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która ma upoważnienie do odebrania przesyłki w imieniu odbiorcy (np. osoby przebywającej w tym samym lokalu, co odbiorca lub sąsiadów odbiorcy).

9. Jeżeli EXPRESS KURIER świadczy Usługi, do których zastosowanie znajduje Prawo Pocztowe, a odbiorca przesyłki spełnia przesłanki definicji konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, EXPRESS KURIER zastrzega sobie prawo do weryfikacji upoważnienia innej osoby do odebrania takiej przesyłki z odbiorcą lub nadawcą).

10. W przypadku nieobecności pod adresem wskazanym w Dowodzie Nadania odbiorca zostanie poinformowany o możliwości odbioru przesyłki przez zawiadomienie (awizo) pozostawione pod jego adresem. Odbiorca może wówczas odebrać przesyłkę osobiście lub przez upoważnionego przedstawiciela albo zamówić kolejną dostawę pod wskazany adres.

11. Termin odbioru przesyłki przez odbiorcę wynosi 7 dni roboczych liczonych od dnia następnego po dniu wystawienia ostatniego awizo. Po upływie tego terminu przesyłka zwracana jest nadawcy na jego koszt.

Na wniosek nadawcy lub odbiorcy Przewoźnik może odpłatnie świadczyć następujące usługi:

- a) ponownie dostarczyć przesyłkę pod wskazany przez nadawcę lub odbiorcę adres.
- b) przechować przesyłkę po upływie siedmiodniowego terminu.

12. Zmiana adresu dostawy powoduje naliczenie dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem. Opłatę ponosi zlecający zmianę.

Odmowa zapłaty należności za wykonanie dodatkowych usług wymienionych powyżej uważana jest za odmowę przyjęcia przesyłki.

13. W przypadku, gdy odbiorca odmówi przyjęcia przesyłki jest ona zwracana nadawcy. Koszty przewozu (w obie strony) ponosi nadawca.

14. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nadanej w ramach Usług, do których znajduje zastosowanie Prawo Pocztowe jest uszkodzone, a odbiorca takiej przesyłki spełnia przesłanki definicji konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, EXPRESS KURIER doręczy taką przesyłkę odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub innej osobie wskazanej przez nadawcę lub odbiorcę.

15. EXPRESS KURIER może wykorzystać urządzenia elektroniczne do otrzymania dowodu doręczenia przesyłki

16. Nadawca nie będzie podnosił zarzutów przeciwko Przewoźnikowi w związku elektronicznym potwierdzeniem doręczenia przesyłki i z opieraniem się przez przewoźnika na

wydruku takiego potwierdzenia jako dowodzie doręczenia, tylko z powodu jego elektronicznej formy.

17. Usługi świadczone przez EXPRESS KURIER ograniczają się do Usług w rozumieniu niniejszego postanowienia, o ile umowa nie zawiera uzgodnień dotyczących innych usług.

18. Ponieważ EXPRESS KURIER nie jest operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym, zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania Usług.

5.

Ograniczenia świadczenia Usług

Przesyłki będące przedmiotem Usług muszą spełniać poniższe warunki:

1. Paczki, z wyłączeniem doręczanych tego samego dnia oraz palet, nie mogą ważyć więcej niż 70 kg, ani nie mogą być dłuższe niż 270 cm, a długość i obwód paczki łącznie nie mogą przekraczać 419 cm.

2. Ograniczenia wskazane w punkcie 1 nie dotyczą palet, ani paczek doręczanych tego samego dnia. Maksymalne wymiary i waga palet oraz paczek doręczanych tego samego dnia mogą różnić się w zależności od miejsca nadania i terminu doręczenia. Palety i paczki doręczane tego samego dnia muszą być przedmiotem indywidualnie uzgodnionej umowy, chyba że szczegółowe warunki ich przewozu zostały uregulowane w Cenniku.

3. Wartość żadnej paczki nie może przekraczać równowartości 100 000 Zł.

4. Wartość biżuterii i zegarków, poza sztuczną biżuterią i niskiej klasy zegarkami, w jednej paczce nie może przekroczyć równowartości 2000 Zł.

5. Wartość żadnej palety nie może przekroczyć równowartości 100 000 Zł.

6. Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości.

7. EXPRESS KURIER może zweryfikować, czy zadeklarowana wartość przesyłki jest równa jej zwykłej wartości. Jeżeli taka weryfikacja wykaże, że zwykła wartość przesyłki jest niższa niż wartość zadeklarowana, przyjmuje się, że nadawca zadeklarował wartość zwykłą.

8. Przesyłki nie mogą zawierać towarów zakazanych wymienionych w Cenniku oraz w przepisach powszechnie obowiązujących, a w szczególności: towarów o znacznej wartości (takich jak dzieła sztuki, antyki, kamienie szlachetne, znaczki, przedmioty unikalne, złoto lub srebro), przedmiotów o wartości szczególnej lub sentymentalnej, pieniędzy lub przenaszalnych instrumentów płatniczych (takich jak czek, weksle, obligacje, książeczki oszczędnościowe, przedpłacone karty płatnicze, akcje i inne papiery wartościowe), broni palnej, amunicji oraz innej broni, której posiadanie wymaga zezwolenia według prawa polskiego, towarów niebezpiecznych takich jak: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, żrące, narkotyków, leków i środków psychotropowych, zwłok ludzkich i szczątków zwłok ludzkich.

9. Przesyłki nie mogą zawierać towarów, które mogą stanowić zagrożenie dla życia ludzi lub zwierząt, albo dla środków transportu.

10. Przesyłki nie mogą w jakikolwiek sposób zanieczyszczać lub narażać na uszkodzenie innych towarów lub przesyłek przewożonych przez EXPRESS KURIER lub podwykonawcę.

11. Przesyłki nie mogą zawierać towarów, których przewożenie, eksport lub import jest zabroniony przez właściwe przepisy prawa.

12. Prawidłowe opakowanie przesyłki powinno między innymi być zamknięte i zabezpieczone np. taśmą samoprzylepną, plombą lub pieczęcią lakową; odpowiednio wytrzymałe; uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów, być dokładnie

opisane (czytelnie wpisane adresy nadawcy i odbiorcy zgodne z danymi zawartymi w Dowodzie Nadania, napisy góra - dół, uwaga szkło). Opakowanie przesyłki wlicza się do jej masy.

13. Towary umieszczone na palecie, muszą być ustawione, możliwe do przemieszczenia wózkiem widłowym oraz opakowane folią lub przymocowane taśmami do podstawy.

14. Przesyłkę niespełniającą warunków w zakresie opakowania Przewoźnik przyjmie do przewozu tylko wtedy, gdy na opakowaniu przesyłki nadawca umieści oświadczenie, że stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez Przewoźnika i złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki w czasie transportu, a także za opóźnienia spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki. Koszty ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki ponosi nadawca.

15. Przyjęcie przez Przewoźnika przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiadało warunkom zawartym w niniejszych Ogólnych Warunkach.

16. Towary łatwo psujące się oraz wrażliwe na temperaturę muszą być zabezpieczone przed działaniem temperatury samodzielnie przez nadawcę. Usługi w stosunku do takich towarów są świadczone pod warunkiem wyrażenia zgody przez nadawcę na ich świadczenie na wyłączne ryzyko nadawcy. Przewoźnik nie zapewnia specjalnego sposobu postępowania z takimi przesyłkami.

17. W przypadku, gdy przesyłka będąca przedmiotem Usług międzynarodowych wymaga odprawy celnej, nadawca jest zobowiązany dostarczyć w tym celu kompletną i dokładną dokumentację.

6.

Odpowiedzialność nadawcy

1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za:

- a) Poprawność i kompletność informacji zawartych w Dowodzie Nadania;
- b) Zapewnienie, że wszystkie przesyłki zawierają odpowiednie informacje adresowe nadawcy i odbiorcy przesyłki;
- c) Zapewnienie odpowiedniego opakowania, opisu i oznaczenia przesyłek;
- d) Opisanie i sklasyfikowanie ich zawartości przesyłek;
- e) Zapewnienie przesyłkom dokumentów, jeśli takie są konieczne do przygotowania ich do transportu;
- f) Spełnienie pozostałych wymogów określonych w Cenniku oraz we właściwych przepisach prawa;
- g) Uzasadnione koszty i wydatki poniesione przez EXPRESS KURIER (włącznie z kosztami przechowywania), za straty, podatki i opłaty celne, jakie Przewoźnik może ponieść oraz z tytułu roszczeń podniesionych przeciw EXPRESS KURIER, z powodu nie spełnienia przez przesyłkę któregośkolwiek z ograniczeń, wymogów lub oświadczeń określonych w niniejszych warunkach (w szczególności w rozdziale 5 powyżej), przepisach prawa lub z powodu odmowy lub zawieszenia wykonywania Usług lub zwrotu przesyłki (lub jej odpowiedniej części).
- h) W przypadku zwrotu przesyłki (lub jej odpowiedniej części), nadawca jest odpowiedzialny za zapłacenie całego należnego wynagrodzenia, obliczonego zgodnie ze stawkami handlowymi EXPRESS KURIER.

2. Przekazując przesyłkę Przewoźnikowi nadawca zapewnia, że przesyłka przekazana w celu wykonania Usług na podstawie niniejszych warunków spełnia ograniczenia określone w rozdziale 5 powyżej i została przygotowana w bezpiecznym miejscu przez nadawcę albo przez zaufany personel przez niego zatrudniony, bądź przez podmiot przekazujący przesyłkę Przewoźnikowi i podlega ochronie przed nieupoważnioną ingerencją podczas przygotowywania, przechowywania i transportu do EXPRESS KURIER.

Przewoźnik polega na tym zapewnieniu przyjmując każdą przesyłkę w celu świadczenia Usług na podstawie niniejszych warunków. Wszelkie inne przesyłki wyłączone są z zakresu świadczonych Usług.

EXPRESS KURIER zastrzega sobie prawo, ale nie jest zobowiązany, do otwarcia i sprawdzenia, lub prześwietlenia promieniami rentgenowskimi, w każdej chwili, przesyłki oddanej EXPRESS KURIER w celu świadczenia Usług, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

3. W przypadku naruszenia przez nadawcę postanowień rozdziału 5 pkt. 8 – 11 zapłaci on na rzecz Przewoźnika karę umowną w wysokości trzykrotnej kwoty należnej za przewóz przesyłki. Uiszczenie kary umownej nie pozbawia Przewoźnika prawa dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

4. Nadawca pokryje wszelkie wydatki Przewoźnika oraz naprawi szkody, jakie EXPRESS KURIER może ponieść i zaspokoi wszelkie roszczenia podniesione przeciwko Przewoźnikowi przez odbiorcę lub osobę trzecią wynikające z niedostarczenia przez Przewoźnika przesyłki z powodu niezapłacenia przez odbiorcę kwoty pobrania „ZA POBRANIEM” w odpowiedniej formie lub w związku z odmową przyjęcia przesyłki przez odbiorcę.

7.

Odmowa, zawieszenie wykonywania i odstąpienie od Usług

1. Przewoźnik może odmówić świadczenia Usług w przypadku powzięcia informacji, że jakakolwiek przesyłka nie spełnia jakiegokolwiek z ograniczeń lub wymogów określonych w niniejszych warunkach lub w przepisach prawa lub, że kwota pobrania „ZA POBRANIEM” określona w Dowodzie Nadania Przesyłki za pobraniem „ZA POBRANIEM” przekracza kwotę określoną rozdziale 4 pkt. 6 e). Odmowa może nastąpić w odniesieniu do takiej przesyłki lub jej odpowiedniej części.

2. Przewoźnik może zawiesić wykonywanie Usługi i zatrzymać paczkę lub przesyłkę do dyspozycji nadawcy lub odstąpić od Usług:

- jeżeli poweźmie informację wskazaną w punkcie 1 powyżej w trakcie wykonywania Usługi, chyba że właściwe, bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej;
- jeżeli odbiorca odmawia przyjęcia doręczenia;
- jeżeli nie jest w stanie dokonać dostawy ponieważ został podany nieprawidłowy adres (po podjęciu wszelkich rozsądnych działań w celu ustalenia poprawnego adresu);
- jeżeli poprawny adres znajduje się w innym państwie niż państwo określone na przesyłce lub w Dowodzie Nadania;
- jeżeli nie może pobrać kwoty należnej od odbiorcy w momencie dostarczenia, chyba że właściwe, bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

3. Niezależnie od powyższych uprawnień Przewoźnik ma prawo do odmowy, zawieszenia lub odstąpienia od Usług w innych przypadkach wskazanych w przepisach prawa lub niniejszych warunkach.

4. W sytuacji zawieszenia wykonywania Usług lub odstąpienia od Usług EXPRESS KURIER ma prawo zwrócić przesyłkę nadawcy albo oddać ją na przechowanie na koszt i ryzyko nadawcy po dołożeniu starań w celu skontaktowania się z nadawcą. Jeżeli EXPRESS KURIER nie będzie w stanie uzyskać w rozsądnym czasie instrukcji nadawcy co do dalszego postępowania albo zidentyfikować nadawcy lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki (w celu ustalenia takich osób konieczne może być otwarcie paczki lub przesyłki), EXPRESS KURIER będzie upoważniony do zniszczenia lub sprzedaży takiej przesyłki (lub jej odpowiedniej części), według swojego wyłącznego uznania (chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej). Przychody z takiej sprzedaży zostaną w pierwszej kolejności przeznaczone na pokrycie wszelkich opłat, kosztów lub wydatków (w tym odsetek) należnych EXPRESS KURIER w związku z przesyłką lub też innych, należnych od nadawcy. Pozostała po odliczeniach kwota zostanie postawiona do dyspozycji nadawcy.

5. O ile Zasady Konwencyjne lub Prawo Pocztowe w odniesieniu do Usług świadczonych konsumentom nie stanowią inaczej, EXPRESS KURIER nie zaciąga żadnego zobowiązania, w jakichkolwiek warunkach, do zawieszenia świadczenia Usług lub przekierowania dostawy (zarówno do innego odbiorcy, jak i na inny adres, niż wskazany w Dowodzie Nadania).

8.

Zapłata

1. Wynagrodzenie za Usługi jest określone w Cenniku STANDARDOWYM lub CENNIKU INDYWIDUALNYM

1.1. CENNIK STANDARDOWY stosowany jest w rozliczeniach z Klientami nieposiadającymi podpisanej i obowiązującej Umowy z EXPRESS KURIER.

1.2. CENNIK INDYWIDUALNY stosowany jest w rozliczeniach z Klientami, którzy mają podpisaną i obowiązującą Umowę z EXPRESS KURIER.

1.3. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości, w przypadku otrzymania przez Klienta propozycji treści Umowy wraz z CENNIKIEM INDYWIDUALNYM, która nie została podpisana przez Strony i nie ma charakteru obowiązującego EXPRESS KURIER z Klientem – stosowany jest CENNIK STANDARDOWY.

1.4 Mechanizm wyliczenia cen i wynagrodzenia EXPRESS KURIER wg CENNIKA INDYWIDUALNEGO polega na udzieleniu rabatu przez EXPRESS KURIER wyrażonego w wartościach procentowych od stosowanych stawek przedstawionych w CENNIKU STANDARDOWYM (dostępny na stronie <http://express-kurier.pl>).

EXPRESS KURIER każdorazowo zobowiązany jest poinformować swoich Klientów z którymi posiada zawarte UMOWY o zmianie CENNIKA STANDARDOWEGO, stanowiącego podstawę wyliczenia należności za usługi EXPRESS KURIER – w terminie co najmniej 30 dni przed datą planowaną datą jego obowiązywania. Zmiana CENNIKA STANDARDOWEGO nie stanowi zmiany Umowy łączącej Strony i nie wymaga osobnego jej aneksowania.

2. Wszystkie opłaty powinny zostać zapłacone w terminie 7 dni od wystawienia faktury przez Przewoźnika lub w innym terminie, jaki nadawca lub odbiorca uzgodnił na piśmie z EXPRESS KURIER, o ile wynagrodzenie nie zostało zapłacone przed podjęciem przesyłki.

3. Stawki wynagrodzenia za Usługi określone w Cenniku zostały wyliczone wyłącznie dla Usług dotyczących przesyłek o zwykłej wartości, która nie przekracza kwot ograniczeń świadczenia usług.

4. Przewoźnik może ustalić wynagrodzenie uzupełniające i wystawić stosowną fakturę jeżeli przesyłki przekraczają w rzeczywistości zadeklarowane wagę oraz wymiary przesyłek oraz, jeżeli ustalili to wskutek samodzielnej weryfikacji wymiarów i wagi przesyłki.

5. Jeżeli EXPRESS KURIER poweźmie informację, iż wykonana Usługa, bez jego wyraźnej zgody wyrażonej na piśmie, dotyczyła przesyłki o większych wartościach, wówczas poza obowiązującymi stawkami wynagrodzenia i opłatami oraz niezależnie od środków prawnych przysługujących EXPRESS KURIER na podstawie niniejszych warunków lub przepisów prawa, naliczona zostanie dodatkowa opłata w wysokości stanowiącej równowartości 5% nadwyżki wartości paczki ponad odpowiednią kwotę wskazaną w dziale 5.

6. W przypadku zaistnienia następujących sytuacji: a) zobowiązania EXPRESS KURIER do zapłaty jakichkolwiek podatków, ceł lub innych opłat w imieniu nadawcy, odbiorcy lub osoby trzeciej; b) obowiązku zapłaty przez odbiorcę lub osobę trzecią jakiegokolwiek kwoty; c) nałożenia jakichkolwiek podatków, ceł, kar, opłat lub kosztów w wyniku działań organów celnych lub w wyniku niedostarczenia przez nadawcę lub odbiorcę prawidłowej dokumentacji lub pozwoleń wymaganych w związku z Usługami; w każdym przypadku (bez wpływu na zakres odpowiedzialności kontraktowej nadawcy do dokonania zapłaty), w pierwszej kolejności płatnością obciążony zostanie przez EXPRESS KURIER odbiorca albo, tam gdzie jest to właściwe – osoba trzecia. Jeżeli EXPRESS KURIER nie otrzyma niezwłocznie przedmiotowej kwoty w pełnej wysokości od właściwej osoby, kwota ta zostanie zapłacona przez nadawcę na pierwsze pisemne żądanie. Nadawca ponosi solidarną odpowiedzialność z odbiorcą oraz taką osobą trzecią za dokonanie płatności. W przypadku wątpliwości, obowiązek wykazania, iż dochodzone kwoty zostały uiszczone spoczywa na nadawcy.

7. Od wszelkich kwot płatnych na rzecz EXPRESS KURIER, będących należnościami przeterminowanymi, będą naliczane odsetki ustawowe od dnia, w którym zapłata powinna była nastąpić do dnia, w którym EXPRESS KURIER otrzyma zapłatę, zarówno przed jak i po wydaniu orzeczenia. Niezależnie od powyższego, EXPRESS KURIER przysługuje prawo żądania naprawienia szkody poniesionej z tytułu opóźnienia na zasadach ogólnych.

8. Jeżeli nadawca, odbiorca lub inna osoba trzecia nie dokona zapłaty zgodnie z niniejszymi warunkami, przepisami prawa lub umową, EXPRESS KURIER ma prawo zatrzymać wszystkie przesyłki takiego nadawcy, znajdujące się w posiadaniu Przewoźnika.

9. EXPRESS KURIER przysługuje ustawowe prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń o zapłatę faktury związanej z przesyłkami nadanymi na podstawie tej samej umowy i które znajdują się w jego posiadaniu albo co do których posiada dokumenty, z których pomocą może nimi rozporządzać, tak długo jak nie otrzyma zapłaty w pełnej wysokości.

10. (usunięto)

11. Dla określonych usług i miejsc dostaw, EXPRESS KURIER może oferować gwarancję zwrotu pieniędzy zapłaconych tytułem opłat za przewóz. Szczegółowe informacje na temat takiej gwarancji i Ogólne Warunki znajdujące zastosowanie do objętych nią dostaw oraz czasu najpóźniejszego odbioru dla konkretnej usługi i miejsca dostawy będą podawane w Cenniku w wersji obowiązującej na dzień przyjęcia towarów w celu świadczenia Usług.

12. Warunki gwarancji, o której mowa powyżej mogą zostać potwierdzone przez EXPRESS KURIER na żądanie nadawcy.

13. W celu uniknięcia wątpliwości, odpowiedzialność EXPRESS KURIER z tytułu gwarancji zwrotu pieniędzy jest ograniczona tylko do tego obowiązku i taka gwarancja zwrotu pieniędzy nie stanowi żadnego zobowiązania ani oświadczenia, że dostawa nastąpi w określonym terminie. Gwarantowany termin doręczenia przesyłek kurierskich jest określony w Cenniku.

9.

Odpowiedzialność Przewoźnika

1. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy Zasad Konwencyjnych, Prawa Przewozowego, Kodeksu Cywilnego lub innych aktów prawnych, w zależności od tego, które z nich znajdują zastosowanie, nie stanowią inaczej, EXPRESS KURIER ponosi odpowiedzialność jedynie za niedołożenie należytej staranności w toku wykonywanych przez siebie Usług, a do odpowiedzialności EXPRESS KURIER znajdują zastosowanie wyłącznie niniejsze Ogólne Warunki.

2. W przypadku, gdy przesyłka została uszkodzona lub nastąpił jej ubytek odbiorca spisuje protokół w obecności pracownika Przewoźnika. Protokół zawiera datę, godzinę oraz opis uszkodzenia lub ubytku przesyłki. Taki protokół, podpisany przez odbiorcę i Przewoźnika jest podstawą przyjęcia odpowiedzialności Przewoźnika.

3. Odpowiedzialność Przewoźnika jest ograniczona do wykazanych szkód, do wysokości nie przekraczającej dla każdej przesyłki zwykłej wartości przesyłki.

4. Poprzez zawarcie umowy bez zadeklarowania wartości przesyłki Nadawca i EXPRESS KURIER potwierdzają, że zwykła wartość przesyłki będącej przedmiotem Usług krajowych będzie równa kwocie 200 PLN, a przesyłki będącej przedmiotem Usług międzynarodowych będzie równa wyższej z następujących dwóch kwot: kwocie 323 PLN albo kwocie stanowiącej iloczyn pełnych kilogramów przesyłki i równowartości w złotych polskich kwoty 8,33 SDR.

5. W przypadku, gdy zwykła wartość przesyłki przewyższa kwoty wskazane w punkcie 3 nadawca może uzyskać podwyższenie poziomu odpowiedzialności, w stosunku do tam wskazanego lub przewidzianego w Zasadach Konwencyjnych lub w bezwzględnie obowiązujących przepisach Prawa Przewozowego, Kodeksu Cywilnego lub innych aktów prawnych, w zależności od tego, które z nich znajdują zastosowanie. Nadawca może uczynić to poprzez zadeklarowanie wyższej wartości na Dowodzie Nadania, nie wyższej jednak niż zwykła wartość takiej przesyłki oraz uiszczenie dodatkowej opłaty przewidzianej w Cenniku. Jeżeli nadawca zadeklaruje wyższą wartość przesyłki, nie wyższą jednak niż jej zwykła wartość i uiszczy odpowiednią opłatę, odpowiedzialność Przewoźnika będzie ograniczona do wykazanej szkody, w kwocie nie wyższej niż zadeklarowana wartość. Zadeklarowana wartość towarów nie może w żadnym przypadku przekroczyć kwot ograniczeń świadczenia Usług określonych w dziale 5.

6. W przypadku zadeklarowania wartości przesyłki wyższej niż 100,00 zł Przewoźnik zobowiązany jest do ubezpieczenia przesyłki w imieniu i na rzecz nadawcy. Koszt ubezpieczenia ponosi nadawca. Podpisując Dowód Nadania z zadeklarowaną wartością przesyłki nadawca potwierdza, iż zapoznał się z warunkami ubezpieczenia i akceptuje je jako obowiązujące w przewozie przesyłek o zadeklarowanej wartości powyżej 100,00 zł.

7. EXPRESS KURIER nie ponosi żadnej innej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w tym za opóźnienie w wykonaniu Usług lub za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, palety lub paczki o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy Zasad Konwencyjnych, Prawa Przewozowego, Kodeksu Cywilnego lub innych aktów prawnych, w zależności od tego, które z nich znajdują zastosowanie, nie stanowią inaczej.

8. W przypadku przekazania Przewoźnikowi przez nadawcę przesyłki, która nie spełnia któregokolwiek z ograniczeń lub wymogów określonych w niniejszych warunkach w dziale 5 powyżej lub w przepisach prawa, EXPRESS KURIER nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody, niezależnie od ich przyczyny lub tytułu, jakie nadawca może ponieść w związku ze

świadczeniem Usług w odniesieniu do takiej przesyłki. EXPRESS KURIER jest uprawniony do dochodzenia roszczeń z tytułu wspomnianego niespełnienia któregokolwiek z takich ograniczeń lub wymogów

9. Jeżeli EXPRESS KURIER zawiesi świadczenie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie będzie przysługiwało prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi, które zapłacił.

10. Jeżeli EXPRESS KURIER powierza podwykonawcy wykonanie usług, a Konwencja Warszawska, Konwencja CMR lub jakiegokolwiek przepisy krajowe znajdują zastosowanie do takich usług świadczonych przez podwykonawcę w imieniu PRZEWOŹNIKA, odpowiedzialność EXPRESS KURIER nie przekroczy odpowiedzialności takiego podwykonawcy jako przewoźnika, operatora, spedytora lub podmiotu wykonującego działalność pocztową jako podwykonawca określonej w Zasadach Konwencyjnych lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

11. Jeżeli EXPRESS KURIER świadczy Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo Pocztowe, ponosi odpowiedzialność wobec nadawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich Usług zgodnie i w granicach określonych w Prawie Pocztownym.

12. Jeżeli działanie lub zaniechanie, z którego wynika szkoda stanowiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez EXPRESS KURIER Usług podlegających Prawu Pocztownemu, a równocześnie stanowiło podstawę odpowiedzialności deliktowej, nadawca będzie uprawniony do dochodzenia naprawienia szkody wyłącznie na podstawie i w zakresie określonym w niniejszym dziale Ogólnych Warunków.

13. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących, Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo Pocztowne, mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia lub ubytku przesyłki lub nedoręczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z powodu opóźnienia EXPRESS KURIER, a za niewykonane w przypadku utraty przesyłki. W celu uchylecia wątpliwości, niniejsze warunki nie ustanawiają korzystniejszego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo Pocztowne.

14. Jeżeli osoba podnosząca roszczenie (lub osoba, od której wywodzi prawo wniesienia roszczenia) spowodowała lub przyczyniła się do utraty, uszkodzenia lub opóźnienia przesyłki, odpowiedzialność EXPRESS KURIER z tego tytułu, ograniczona zgodnie z powyższymi postanowieniami, może ulec dodatkowemu ograniczeniu lub wyłączeniu, zgodnie z przepisami prawa mającymi zastosowanie do takiego przyczyniania się.

15. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy Prawa Przewozowego, Kodeksu Cywilnego lub innych aktów prawnych nie stanowią inaczej, EXPRESS KURIER nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (*lucrum cessans*), w tym za utracone możliwości gospodarcze lub utratę przychodów wynikającą z niemożności korzystania, związaną z utratą, ubytkiem, uszkodzeniem lub opóźnieniem przesyłki, bez względu na to czy wartość przesyłki została zadeklarowana.

16. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie.

17. EXPRESS KURIER nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę opakowania lub materiału, z którego składają się palety.

18. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, nedoręczoną przesyłkę uważa się za utraconą po 12 miesiącach od przewidywanego terminu jej doręczenia.

19. Nadawcom nie będącym konsumentami nie przysługuje prawo do potrącenia ich wierzytelności z wierzytelnościami EXPRESS KURIER oraz prawo przelewu wierzytelności wobec Przewoźnika na osobę trzecią bez zgody EXPRESS KURIER na piśmie.

20. W przypadku świadczenia usługi pobrania płatności przy dostarczeniu przesyłki („ZA POBRANIEM”) odpowiedzialność EXPRESS KURIER z tytułu wykonania zobowiązań dotyczących pobranych kwot jest ograniczona do niższej z następujących kwot: najwyższej kwoty, która może być pobrana zgodnie z niniejszymi warunkami lub kwoty pobrania („ZA POBRANIEM”) wskazanej w Dowodzie Nadania. Ponadto, kwota pobrania („ZA POBRANIEM”) nie może przewyższać wartości towarów w miejscu ich przeznaczenia, powiększonej o odpowiednie wynagrodzenie za przewóz.

21. W celu uchylenia wątpliwości potwierdza się, że wskazanie kwoty („ZA POBRANIEM”) nie oznacza zadeklarowania wartości przesyłki dla celów opisanych w pkt. 4 i z tego powodu, nie ma wpływu na odpowiedzialność EXPRESS KURIER z tytułu utraty, uszkodzenia lub opóźnienia dostarczanych towarów.

22. EXPRESS KURIER nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieuczciwe lub oszukańcze działania odbiorcy przesyłki za pobraniem („ZA POBRANIEM”).

23. Jeżeli EXPRESS KURIER nie ma możliwości rozpoczęcia lub dalszego wykonywania Usług dotyczących paczki z przyczyn leżących poza kontrolą EXPRESS KURIER, nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy z nadawcą. EXPRESS KURIER podejmie wówczas wszelkie uzasadnione w danych okolicznościach działania w celu rozpoczęcia lub kontynuowania wykonywania Usług. Przyczyny leżące poza kontrolą EXPRESS KURIER to na przykład: zakłócenia w transporcie lotniczym lub lądowym spowodowane złą pogodą, pożar, powódź, wojna, zamieszki, działania rządu lub innych organów państwowych (w tym, władz celnych) oraz spory pracownicze lub zobowiązania mające wpływ na EXPRESS KURIER lub inną stronę.

24. Postanowienia niniejszego rozdziału oraz całego tekstu Ogólnych Warunków nie uchylają powszechnie obowiązującym przepisom w zakresie ochrony konsumentów w zakresie usług świadczonych na rzecz konsumentów w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego. Express Kurier uznaje pierwszeństwo stosowania przepisów powszechnie obowiązującego prawa w zakresie ochrony konsumentów i będzie stosował te przepisy wobec konsumentów niezależnie od postanowień Ogólnych Warunków, chyba że są one dla konsumentów mniej korzystne.

25. Wszelkie roszczenia przeciwko EXPRESS KURIER muszą zostać zgłoszone na piśmie w możliwie jak najkrótszym terminie, jednakże nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania przesyłki w przypadku uszkodzenia (w tym częściowej utraty przesyłki), a w przypadku opóźnienia lub utraty w terminie 21 dni od dnia, kiedy towary zostały oddane do dyspozycji osoby upoważnionej do otrzymania przesyłki, bądź powinny zostać oddane do dyspozycji takiej osoby.

26. Roszczenia z tytułu świadczenia Usług przedawniają się z upływem jednego roku. Termin, o którym mowa powyżej nie ma wpływu na prawa, jakie przysługują nadawcy zgodnie z Przepisami Konwencyjnymi lub innymi bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

10. Reklamacje

1. Reklamację składa się z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez EXPRESS KURIER. Procedura reklamacyjna dotyczy zarówno usług świadczonych na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych, których przedmiotem są przesyłki kurierskie w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe oraz usług dotyczących przesyłek nie będących przesyłkami pocztowymi.

2. Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej lub elektronicznej (faksowej lub na adres e-mail).
3. Reklamacja z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki objętej gwarancją zwrotu pieniędzy w rozumieniu rozdziału 8 pkt. 11 Ogólnych Warunków może być także zgłoszona w formie telefonicznej do EXPRESS KURIER i jest rozpatrywana w takim przypadku niezwłocznie także w formie telefonicznej. W przypadku nieuznania reklamacji telefonicznej w całości lub części, EXPRESS KURIER udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
4. Reklamację składa nadawca przesyłki.
5. Adresat może złożyć reklamację wyłącznie w przypadkach, gdy:
 - a) nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń;
 - b) została mu doręczona przesyłka kurierska;
 - c) przysługuje mu prawo rozporządzania przesyłką inną niż przesyłka kurierska.
6. W zakresie zwrotu należności z tytułu usług dotyczących przesyłek innych niż przesyłki kurierskie reklamację składa nadawca albo odbiorca, w zależności od tego, który z nich dokonał zapłaty.
7. W indywidualnej umowie zawartej przez EXPRESS KURIER z klientem, strony takiej umowy mogą przyznać prawo do złożenia reklamacji dotyczącej gwarancji zwrotu pieniędzy innemu podmiotowi niż nadawca i adresat. W takim przypadku, do takiego podmiotu znajdują zastosowanie odpowiednio postanowienia dotyczące adresata.
8. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym EXPRESS KURIER powiadomi niezwłocznie reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.
9. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) datę sporządzenia reklamacji;
 - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres do korespondencji (siedziby) osoby składającej reklamację;
 - c) przedmiot oraz uzasadnienie reklamacji;
 - d) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dowodu nadania), chyba że wnoszący reklamację nie domaga się naprawienia szkody, oraz dokumentację potwierdzającą wysokość poniesionej szkody – za wyjątkiem sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wyłącznie zwrotu opłat za przewóz w ramach gwarancji zwrotu pieniędzy;
 - e) datę i miejsce nadania przesyłki;
 - f) numer przesyłki kurierskiej;
 - g) wykaz załączonych dokumentów;
 - h) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji – w przypadku reklamacji zgłoszonej w formie papierowej, albo dane identyfikujące adresata w przypadku złożenia reklamacji w innej formie.
10. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:
 - a) dokumenty dotyczące zawarcia umowy (w szczególności Dowód Nadania, kopia faktury w przypadku płatności gotówką).
 - b) inne dokumenty związane z rodzajem i wysokością roszczenia.
11. Do reklamacji dotyczącej przesyłki kurierskiej powinny być, dodatkowo dołączone:
 - a) oświadczenie nadawcy, jeżeli zrzeka się swoich praw do dochodzenia roszczeń na rzecz adresata przesyłki kurierskiej;
 - b) kopia protokołu sporządzonego przez EXPRESS KURIER bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki kurierskiej lub stwierdzonych ubytkach w jej zawartości – w przypadku przyjęcia przesyłki kurierskiej przez adresata, albo oświadczenie przyjmującego przesyłkę

kurierską o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej przesyłki, złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;

c) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki kurierskiej z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy Prawo Pocztowe, wraz z przedstawieniem dowodów, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez EXPRESS KURIER w celu wykonania usługi a jej doręczeniem adresatowi;

d) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki kurierskiej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.

12. EXPRESS KURIER ma prawo zażądać dołączenia do reklamacji składanej w formie pisemnej również opakowania przesyłki.

13. Dokumenty wskazane w punktach 10 i 11 powinny być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej przez EXPRESS KURIER – w przypadku reklamacji składanych w formie papierowej oraz w kopiach – w przypadku składania reklamacji w innej formie. Pozostałe dokumenty mogą być składane w kopiach. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji EXPRESS KURIER może w każdym czasie zażądać przekazania mu oryginałów takich dokumentów lub ich poświadczonych kopii.

14. Reklamację składa się na adres siedziby EXPRESS KURIER, na adres e-mail: biuro@express-kurier.com.pl, a w odniesieniu do reklamacji dotyczących gwarancji zwrotu pieniędzy – pod numerem 22 8514779

15. EXPRESS KURIER rozpatruje reklamację niezwłocznie. Termin udzielenia odpowiedzi na prawidłowo sporządzoną i zawierającą wszelkie wymagane dokumenty reklamację nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania takiej reklamacji w odniesieniu do przesyłek krajowych (termin ten uważa się za zachowany, jeżeli odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w tym terminie).

16. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa powyżej EXPRESS KURIER wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 7 dni, w przypadku przesyłki kurierskiej, albo 14 dni, w przypadku innej przesyłki, od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W przypadku przesyłek kurierskich, powyższego terminu nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku innych przesyłek za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez EXPRESS KURIER uzupełnionej reklamacji.

17. Odpowiedź na reklamację udzielona przez EXPRESS KURIER będzie zawierać m.in. powołanie podstawy prawnej oraz informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji i ewentualnej kwocie odszkodowania, uzasadnienie merytoryczne faktyczne i prawne, w tym wskazujące na przyczyny ewentualnego zatrzymania przesyłek, pouczenie o prawie odwołania od wydanej decyzji lub wniesienia pozwu do właściwego miejscowo sądu.

18. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji dotyczącej krajowych przesyłek kurierskich w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie do EXPRESS KURIER w terminie 14 dni od jej doręczenia. Przewoźnik rozpoznaje takie odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania takiego odwołania. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna również zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia odszkodowania w postępowaniu sądowym, albo mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

19. Wniesienie reklamacji lub odwołania drogą elektroniczną (w tym faksem lub telefonicznie) ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej wnoszącego, oznacza jego zgodę na porozumiewanie się z EXPRESS KURIER drogą elektroniczną, w tym na otrzymywanie wezwań oraz odpowiedzi na reklamację, jak również odpowiedzi na odwołanie drogą elektroniczną.

20. Niniejsze zasady postępowania reklamacyjnego mają zastosowanie, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej. W odniesieniu do przesyłek międzynarodowych, pierwszeństwo mają Zasady Konwencyjne.

11.

Dane osobowe

1. EXPRESS KURIER i podmioty współpracujące z Przewoźnikiem przetwarzają dane, które nadawca przekazuje EXPRESS KURIER.

2. W odniesieniu do usług podlegających Prawu Pocztowemu – dane te stanowią tajemnicę pocztową.

3. Przetwarzanie odbywa się zgodnie z prawem, w celach świadczenia lub doskonalenie Usług oferowanych przez EXPRESS KURIER, w tym usług śledzenia lub monitoringu przesyłki, w celach analizy tendencji i badań rynkowych, poprawy umiejętności komunikowania się Przewoźnika z klientami na temat usług dodatkowych, które mogą okazać się przydatne dla klientów, jak również, w celu prowadzenia dochodzeń w sprawie oszustw lub innych naruszeń prawa.

4. Podmioty współpracujące z EXPRESS KURIER mogą uzyskiwać dostęp do Danych Nadawcy. Jeżeli podmioty takie znajdują się w krajach, które mogą nie zapewniać takiego samego poziomu ochrony danych jak kraj, w którym przesyłka została przekazana Przewoźnikowi w celu świadczenia Usług, EXPRESS KURIER będzie przekazywał im osobowe Dane Nadawcy tylko wtedy, gdy jest to dopuszczalne na mocy właściwych przepisów prawa, np. wtedy, gdy następuje to w celu wykonania Usług.

5. Nadawcy przysługują określone uprawnienia wynikające z przepisów prawa (wykonywane w drodze nawiązania kontaktu z EXPRESS KURIER), do wglądu, poprawiania, wniesienia sprzeciwu wobec wykorzystania do celów marketingu bezpośredniego, a także usunięcia danych osobowych nadawcy, które znajdują się w posiadaniu EXPRESS KURIER.

12.

Postanowienia końcowe

1. Niniejsze warunki podlegają prawu polskiemu.

2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych warunków jest nieważne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie jakichkolwiek innych postanowień niniejszych warunków.

3. W celu uniknięcia wątpliwości, nadawca i EXPRESS KURIER niniejszym potwierdzają, że żaden wzorzec umowy wydany przez nadawcę nie znajdzie zastosowania do umowy określonej przez niniejsze Ogólne Warunki.

4. W przypadku jakichkolwiek modyfikacji niniejszych Ogólnych Warunków powinny być one pod rygorem nieważności sporządzone na piśmie i podpisane przez obie strony przed przyjęciem przesyłki w celu świadczenia Usług.

5. EXPRESS KURIER zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian, modyfikowania i rozszerzania niniejszych warunków w każdym czasie, według swego uznania.