

# Regulamin Świadczenia Usług w Obrocie Krajowym przez „FedEx”

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Regulamin określa zasady, na jakich Zleceniobiorca będzie świadczył Usługi związane z krajowym przewozem Przesyłek oraz Przesyłek Kurierskich. Regulamin należy interpretować w powiązaniu z obowiązującym Cennikiem oraz innymi obowiązującymi i upublicznionymi na stronie fedex.com/pl i w Oddziałach dokumentach stanowiących wzorce umowne w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Zbiór powstałych w ten sposób zasad, z którymi Zleceniodawca jest zobowiązany się zapoznać przed zawarciem umowy, stanowi element zawieranej umowy i w sposób wiążący kształtuje prawa i obowiązki Stron umowy.

1.2. Zawarcie umowy o świadczenie Usług („Umowy”) potwierdzone jest podpisanym Dowodem Nadania, zaś umowę poczytuje się za zawartą z chwilą podpisania Dowodu Nadania przez Nadawcę.

1.3. Świadczone Usługi, o ile Strony nie uzgodniły inaczej w odrębnej umowie zawartej na piśmie pod rygorem nieważności, polegają na odbiorze, organizacji przewozu i doręczeniu Przesyłek. W toku świadczenia Usługi Przesyłki Zleceniodawcy mogą być w ramach działań logistycznych Zleceniobiorcy łączone z innymi przesyłkami („Przedmiot Usługi”). Zleceniobiorca wedle własnego wyboru może posługiwać się osobami trzecimi przy każdej czynności składającej się na Usługę.

1.4. Zleceniobiorca nie jest operatorem wyznaczonym i przysługuje mu prawo odmowy świadczenia Usługi na zasadach opisanych w Regulaminie i przepisach prawa.

1.5. Zleceniobiorca świadczy Usługi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Wykaz Oddziałów jest dostępny na stronie internetowej Zleceniobiorcy wskazanej w pkt 1.1 Regulaminu.

1.6. Ilekroć w Regulaminie wyraz zostaje napisany wielką literą nadaje mu się znaczenie przypisane w poniższej liście lub w treści Regulaminu (poprzez wstawienie w nawiasie w „cudzysłowie”), niezależnie od tego czy został użyty w liczbie pojedynczej czy mnogiej.

## 2. DEFINICJE TERMINÓW UŻYTYCH W REGULAMINIE:

Zleceniobiorca - FedEx Express Polska Sp. z o.o. wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 000037973

Prawo Pocztowe - Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe, wraz z wydanymi na podstawie ustawy Rozporządzeniami

Prawo Przewozowe - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe wraz z wydanymi na podstawie ustawy Rozporządzeniami

Kodeks Cywilny lub KC - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny

Cennik - Cennik Usług Krajowych dostępny na stronie internetowej Zleceniobiorcy wskazanej w pkt 1.1 Regulaminu

Dowód Nadania - List Przewozowy w rozumieniu Prawa Przewozowego lub inny wydany przez Zleceniobiorcę dokument zawierający analogiczne dane dot. Przesyłki np. deliwer, potwierdzający fakt zlecenia Usługi, przyjęcia Przesyłki w celu wykonania Usługi przez Zleceniobiorcę.

Usługi - Standardowe działania wykonywane przez Zleceniobiorcę polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek do wskazanego Odbiorcy, a także działania pomocnicze ukierunkowane w celu wykonania powyższych czynności takie jak organizacja przewozu, odbiór itp. Wszystkie Usługi, których przedmiotem nie są Przesyłki Kurierskie w rozumieniu Prawa Poczтового, są wykonywane na podstawie i zgodnie z Prawem Przewozowym. Zleceniobiorca nie świadczy usług pocztowych w rozumieniu Prawa Poczтового, z wyjątkiem usług mających za przedmiot Przesyłki Kurierskie. Szczegółowy wykaz Usług znajduje się w Cenniku.

Odbiorca - Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana w Dowodzie Nadania w odpowiedniej rubryce, do której Doręczona ma być Przesyłka.

Zleceniodawca - Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zlecająca Zleceniobiorcy wykonanie Usługi, uiszczająca płatność za Usługę i będąca stroną Umowy. Pojęcie Zleceniodawcy jest tożsame z pojęciem „nadawcy”, którym posługuje się Prawo Przewozowe i Prawo Pocztowe. W przypadku, gdy Zleceniodawca osobiście oddaje Przesyłkę do przewozu jest on wskazany w rubryce „Nadawca” oraz „Płatnik” w Dowodzie Nadania. W przypadku zaś, gdy Zleceniodawca posługuje się innym podmiotem w celu oddania Przesyłki do przewozu, podmiot ten jest wskazany w rubryce „Nadawca”, zaś Zleceniodawca w rubryce „Płatnik”. W każdym przypadku stroną Umowy jest Zleceniodawca i to Zleceniodawcy przysługują wszelkie uprawnienia, które przepisy prawa łączą z „nadawcą” w rozumieniu tych przepisów.

Nadawca - Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana w Dowodzie Nadania w odpowiedniej rubryce, która faktycznie oddaje Zleceniobiorcy Przesyłkę do przewozu. W przypadku działania przez tę osobę lub jednostkę organizacyjną w imieniu własnym i na własną rzecz jest ona Zleceniodawcą w rozumieniu Regulaminu. W przypadku zaś działania w imieniu i na rzecz innego podmiotu, ten inny podmiot jest Zleceniodawcą, zaś Nadawca nie jest stroną Umowy. W takim przypadku podmiot określony jako „Nadawca” na Dowodzie Nadania nie jest „nadawcą” w rozumieniu przepisów Prawa Poczтового i Przewozowego, a „nadawcą” w rozumieniu tych przepisów jest Zleceniodawca.

Płatnik - Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana w Dowodzie Nadania w odpowiedniej rubryce. Podmiot wskazany w Dowodzie Nadania jako „Płatnik” jest Zleceniodawcą w rozumieniu Regulaminu.

Doręczenie - Wydanie Przesyłki Odbiorcy lub innej osobie w przypadkach przewidzianych prawem, potwierdzone w Dowodzie Nadania podpisem Odbiorcy lub innej osoby, której doręczona została przesyłka w przypadkach przewidzianych prawem. Przesyłka Rzeczy opatrzone adresem, opakowane, przyjęte w celu wykonania Usługi. Pojęcie Przesyłki obejmuje również Przesyłkę Kurierską w rozumieniu Prawa Poczтового. Wszystkie paczki, palety bądź inne elementy objęte jednym Dowodem Nadania i przyjęte od tego samego Nadawcy uznaje się za jedną Przesyłkę w ramach jednej Usługi.

Przesyłka za Pobraniem (COD) - Przesyłka, która jest wydawana Odbiorcy pod warunkiem przekazania przez Odbiorcę kwoty wskazanej na Dowodzie Nadania.

Pobranie - Kwota pobrana od Odbiorcy przesyłki COD przekazywana na uzgodnione ze Zleceniodawcą konto.

Oddział - Placówka Zleceniobiorcy

### **3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

Doręczenia, zawarcie umowy oraz zmiana umowy.

3.1. Przesyłka jest Doręczana w następnym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia przez Zleceniobiorcę, za wyłączeniem terminów zdefiniowanych w Cenniku lub w przypadku indywidualnych zaakceptowanych przez Zleceniobiorcę ustaleń („Termin”).

3.2. Przyjęcie Przesyłki przez Zleceniobiorcę zostaje potwierdzone prawidłowo wypełnionym i podpisanym przez Nadawcę Dowodem Nadania, zawierającym co najmniej:

- a) nazwę lub imię i nazwisko oraz adres Nadawcy,
- b) nazwę lub imię i nazwisko oraz adres Odbiorcy,
- c) nazwę lub imię i nazwisko Płatnika,
- d) wagę Przesyłki,
- e) zadeklarowaną wartość Przesyłki równą kwocie ubezpieczenia,
- f) datę nadania Przesyłki,
- g) w przypadku Przesyłki za Pobranie kwotę Pobrania i nr konta bankowego, na które powinna zostać przekazana kwota Pobrania.

Dowód Nadania może zostać uzupełniony także o dane kontaktowe Nadawcy lub Odbiorcy ułatwiające wykonanie Usługi oraz wskazówki dotyczące Przesyłki niewykraczające poza zakres Usługi i zgodne z jej charakterem.

3.3. Przesyłka doręczana jest do Odbiorcy lub osoby upoważnionej przez Odbiorcę do odebrania przesyłki w imieniu Odbiorcy. Jeżeli Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, Przesyłka wydawana jest osobie czynnej w lokalu tej osoby lub jednostki organizacyjnej. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo weryfikacji upoważnienia wystawionego przez Odbiorcę

3.4. W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę, jest ona zwracana na koszt Zleceniodawcy na adres Nadawcy. Fakt odmowy przyjęcia Przesyłki jest odnotowywany na Dowodzie Nadania. Zleceniodawca zobowiązany jest wówczas do uiszczenia opłat dodatkowych za przechowywanie przez Zleceniobiorcę przesyłki za okres przekraczający trzy dni w wysokości wynikającej z Cennika.

3.5. W przypadku nieobecności Odbiorcy Zleceniobiorca pozostawia awizo, w którym wskazany jest Oddział i termin, w jakim można odebrać Przesyłkę. Przesyłka jest wówczas wydana ze skutkiem doręczenia w Oddziale, o ile Strony nie uzgodniły innego miejsca wydania Przesyłki. Termin na odbiór przesyłki wynosi trzy dni robocze i jego bieg rozpoczyna się od dnia następnego po awizowaniu przesyłki. W razie bezskutecznego upływu terminu Przesyłka jest zwracana na koszt Zleceniodawcy na adres Nadawcy.

3.6. Odmowa przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub nieobecność Odbiorcy potwierdzona awizowaniem jest równoznaczna z doręczeniem przesyłki w Terminie.

3.7. Zleceniobiorca może, o ile nie wiąże się to z nadmiernymi trudnościami, dokonać dodatkowo następujących czynności na pisemny wniosek Zleceniodawcy lub Odbiorcy:

- a) doręczyć przesyłkę pod inny adres;

- b) przechować przesyłkę dłużej niż regulaminowy termin 3-ch dni;
- c) zmienić bądź anulować status COD, tylko i wyłącznie na zlecenie Zleceniodawcy.

3.8. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wypełnienie Dowodu Nadania oraz za poprawność umieszczonych na Dowodzie Nadania danych.

3.9. Otwarcie opakowanej Przesyłki lub jakakolwiek inna ingerencja w Przesyłkę jest dopuszczalna jedynie po pokwitowaniu Doręczenia na Dowodzie Nadania. Zleceniobiorca informuje, że otwarcie Przesyłki i sprawdzenie jej zawartości może nastąpić na żądanie uprawnionego organu, w takim przypadku odpowiedzialność Zleceniobiorcy wygasa.

3.10. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania bądź zaniechania Nadawcy jak za swoje własne. Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić, że wszelkie czynności realizowane przez Nadawcę zostaną należycie wykonane. Zleceniodawca ponosi z tego tytułu odpowiedzialność.

#### Przygotowanie i Oznakowanie Przesyłki

3.11. Zleceniodawca jest zobowiązany zapewnić, przygotowanie Przesyłki w sposób adekwatny do jej zawartości zabezpieczający Przesyłkę przez normalnymi działaniami związanymi ze świadczeniem Usług i umożliwiającym jej prawidłowe procesowanie bez ubytku i uszkodzenia w celu wykonania Usługi.

3.12. Jeżeli z charakteru i właściwości Przesyłki wynika konieczność jej opakowania, Zleceniodawca jest zobowiązany zapewnić, że zostanie ona oddana w opakowaniu. Opakowanie powinno w szczególności spełniać następujące wymagania:

- a) stanowić szczelne zamknięcie,
- b) być odpowiednio wytrzymałe,
- c) uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów,
- d) jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość Przesyłki, powinno być opisane lub oznakowane w sposób wskazujący na szczególne właściwości przewożonego towaru np.: "nie przewracać", "górze /dół", itp.
- e) nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić inne Przesyłki.

3.13. Waga opakowania oraz rozmiar opakowania, w tym i paleta oraz zabezpieczenia dodane przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, są wliczane do wagi Przesyłki. Paleta drewniana oraz zabezpieczenia nie podlegają zwrotowi, o ile strony nie uzgodniły inaczej.

3.14. Zleceniodawca lub Nadawca umieszcza na Przesyłce lub na jej opakowaniu adres i dane Odbiorcy, zgodnie z danymi umieszczonymi w Dowodzie Nadania. Adres powinien być napisany czytelnie, bez skreśleń, bez śladów wycierania. Adres powinien zawierać bezwzględnie kod pocztowy stosowany przez operatora wyznaczonego w rozumieniu Prawa Poczтового.

3.15. Zleceniobiorcy przysługuje prawo odmowy świadczenia Usługi lub zawieszenia świadczenia Usługi w odniesieniu do przyjętej Przesyłki w przypadku, gdy opakowanie okaże się nieadekwatne, bądź niewystarczające dla prawidłowego wykonania Usługi.

## Wyłączenia przedmiotowe

3.16. Zleceniobiorca w szczególności nie świadczy Usługi wobec:

- a) Przesyłek zawierających rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę na osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicję,
- b) Przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta,
- c) Przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
- d) Przesyłek mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości, treści naruszające dobra chronione przez prawo,
- e) Przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie Usługi przy użyciu posiadanych przez Zleceniobiorcę środków i urządzeń transportowych,
- f) Przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne,
- g) Przesyłek, których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa,
- h) Przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe Przesyłki,
- i) Przesyłek szklanych i łatwo tłukących się oraz zawierających elementy szklane,
- j) Przesyłek, których zadeklarowana wartość przekracza limity zakładu ubezpieczeń lub budzi wątpliwości co do zgodności zawartości z deklarowaną wartością.

3.17. Szczegółowy wykaz rzeczy wyłączonych z świadczonej Usługi znajduje się na stronie internetowej Zleceniobiorcy wskazanej w pkt 1.1 Regulaminu.

3.18. Usługi, których przedmiotem są Przesyłki, których zawartością są materiały termowrażliwe lub z innych przyczyn ulegające łatwemu psuciu się albo wprost wyłączone z przewozu na mocy Regulaminu lub innych regulacji Zleceniobiorcy, mogą być wykonane pod warunkiem, że Zleceniodawca przejmie w całości ryzyko związane z wykonaniem tej Usługi.

3.19. Przed przyjęciem Przesyłki w celu wykonania Usługi Zleceniobiorca może zażądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Zleceniodawcy zawartym w Dowodzie Nadania oraz w celu sprawdzenia adekwatności zabezpieczenia wewnątrz opakowania. W przypadku odmowy otwarcia Przesyłki przez Nadawcę Zleceniobiorca ma prawo odmówić wykonania Usługi.

3.20. Zleceniobiorca nie przyjmuje do przewozu przesyłek, których wartość przekracza 2 500 zł

### Przesyłka za Pobranem (COD)

3.21. Zleceniobiorca świadczy w ramach Usług, usługę za pobranem (COD) polegającą na pobraniu od Odbiorcy podczas Doręczenia wskazanego na Dowodzie Nadania Pobrania, którego uiszczenie przez Odbiorcę warunkuje wydanie Przesyłki.

3.22. Pobranie jest wpisane w odpowiednią rubrykę na Dowodzie Nadania i jest wyrażone w Polskich Złotych i nie może przekraczać limitów przewidzianych prawem. Niezbędnym elementem warunkującym wykonanie usługi za pobranem (COD) jest wskazanie na Dowodzie Nadania nr rachunku bankowego, na które powinny zostać przelane pobrane od Odbiorcy kwoty, o ile strony na mocy odrębnej pisemnej umowy nie postanowiły inaczej.

3.23. Pobranie jest przekazywane na wskazane konto w terminie 14 dni

3.24. Pobranie wskazane na Dowodzie Nadania nie jest tożsame z deklaracją wartości przesyłki czy kwotą ubezpieczenia.

#### **4. WYNAGRODZWNIE ZLECENIOBIORCY**

4.1. Z tytułu świadczonych Usług Zleceniobiorcy należne jest wynagrodzenie w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem („Wynagrodzenie”), który jest dostępny na stronie internetowej Zleceniobiorcy wskazanej w pkt 1.1 Regulaminu oraz w Oddziałach, o ile umowa zawarta na piśmie pod rygorem nieważności nie stanowi inaczej.

4.2. Zleceniobiorca wystawia fakturę VAT za wykonaną Usługę. Termin i sposób płatności jest wskazany na wystawionej fakturze VAT.

4.3. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo potrącenia zgodnie z art. 498 KC kwoty należnego Wynagrodzenia także z Pobrania.

#### **5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZLECENIOBIORCY**

5.1. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska, Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność na zasadach i w granicach przewidzianych przez Prawo Pocztowe

5.2. Za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki w przypadku Usługi, której przedmiotem nie jest Przesyłka Kurierska, Zleceniobiorca odpowiada na zasadach i w granicach przewidzianych w Prawie Przewozowym.

5.3. Zleceniobiorca w przypadku powierzenia podwykonawcy wykonania Usługi nie odpowiada za działania bądź zaniechania podwykonawcy niezwiązane bezpośrednio ze świadczeniem Usługi lub niepodjęte w celu jej wykonania, w szczególności za delikty i czyny zabronione przez prawo.

Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku:

- a) Nadania Przesyłki niewłaściwie przygotowanej do przewozu;
- b) Nadania Przesyłki wyłączonej z świadczonych Usług;
- c) Nadania Przesyłki, która ze względu na swoje właściwości wymaga zastosowania specjalnych procedur logistycznych bez poinformowania o tym fakcie Zleceniobiorcy;
- d) przyczyn występujących po stronie Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Zleceniobiorcy, lub związanych z właściwościami towaru albo w przypadku siły wyższej;
- e) Naruszenia Regulaminu bądź innych regulacji wskazanych w pkt 1.1 Regulaminu lub przepisów prawa przez Zleceniodawcę, Nadawcę lub Odbiorcę;
- f) Przewidzianym przez prawo.

5.5. Zleceniobiorca nie odpowiada za szkody pośrednie i utracone korzyści (postanowienie nie dotyczy konsumentów, o ile i w zakresie, w jakim odpowiednio przepisy prawa nakładają na Zleceniobiorcę taką odpowiedzialność a jej wyłączenie w stosunku do konsumentów nie jest dopuszczalne w świetle prawa).

5.6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w opakowaniu

Przesyłki, jej zabezpieczeniu, paletcie itp. (postanowienie nie dotyczy konsumentów, o ile i w zakresie, w jakim odpowiednio przepisy prawa nakładają na Zleceniobiorcę taką odpowiedzialność a jej wyłączenie w stosunku do konsumentów nie jest dopuszczalne w świetle prawa).

5.7. Zleceniobiorca odpowiada za Pobranie od momentu pokwitowania jego przyjęcia od Odbiorcy i do wysokości kwoty wskazanej w Dowodzie Nadania.

5.8. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy wygasa wraz z przycięciem Przesyłki bez zastrzeżeń za wyłączeniem szkód niewidocznych, w tym przypadku roszczenie wygasa po upływie 7 dni od Doręczenia.

5.9. W przypadku ubezpieczenia przesyłki w pierwszej kolejności zobowiązany do naprawienia szkody jest ubezpieczyciel i Zleceniobiorcy przysługuje prawo do zwrócenia się w pierwszej kolejności do ubezpieczyciela o likwidację szkody (postanowienie nie dotyczy konsumentów, o ile i w zakresie, w jakim zgodnie z prawem nie jest ono dopuszczalne w stosunku do konsumentów).

#### Protokół Szkody

5.10. W przypadku powstania szkody lub opóźnienia w Doręczeniu należy sporządzić protokół, który powinien być podpisany przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę oraz przedstawiciela Zleceniobiorcy dokonującego Doręczenia. Protokół powinien zostać sporządzony niezwłocznie na formularzu Zleceniobiorcy i zawierać datę i godzinę jego sporządzenia, datę i godzinę Doręczenia oraz zawierać opis szkody i stanu Przesyłki oraz informacje o opakowaniu Przesyłki. Protokół powinien zostać sporządzony niezwłocznie przy Doręczeniu lub w przypadku uszkodzeń niewidocznych w terminie 7 dni od dnia Doręczenia.

### **6. UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI**

6.1. W zależności od zadeklarowanej wartości Przesyłki Zleceniobiorca ubezpieczy ją na koszt Zleceniodawcy do zadeklarowanej na Dowodzie Nadania wysokości.

6.2. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo zweryfikowania zadeklarowanej wartości Przesyłki na Dowodzie Nadania.

6.3. W przypadku, gdy w rubryce „wartość ubezpieczenia” na Dowodzie Nadania nie jest wpisana żadna kwota, Zleceniobiorca ustala ją, zaś Zleceniodawca wyraża zgodę i potwierdza, że wartość przesyłki nie przekracza 50,00 zł, i upoważnia Zleceniobiorcę do przyjęcia, że 50 zł jest zadeklarowaną wartością Przesyłki i ubezpieczenia jej do tej kwoty.

6.4. Polisa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w siedzibie Zleceniobiorcy. Wyciąg z umowy może być udostępniony do wglądu na żądanie Zleceniodawcy lub po Doręczeniu Odbiorcy.

### **7. REKLAMACJE**

7.1. Wszelkie roszczenia związane z świadczeniem Usług powinny zostać zgłoszone w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail (na adres plmaster\_dom@fedex.com). („Reklamacje”) w terminach przewidzianych odpowiednio przez Prawo Pocztowne lub Prawo Przewozowe.

7.2. Zleceniobiorca rozpatruje Reklamacje, które są wniesione w formie pisemnej (lub

mailowej) i zawierają komplet dokumentów. Reklamacja powinna zawierać:

- a) Datę reklamacji,
- b) Imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres korespondencyjny wnoszącego reklamację,
- c) Numer listu przewozowego,
- d) Dowód Nadania
- e) Protokół szkody
- f) Uzasadnienie możliwie precyzyjnie opisujące stan faktyczny,
- g) Kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,
- h) Dokumenty wskazujące i uzasadniające wysokość roszczenia (rachunek, faktura VAT itp.)
- i) Numer konta bankowego, na które Zleceniobiorca powinien wypłacić odszkodowanie w przypadku uznania Reklamacji,
- j) Podpis reklamującego (za wyłączeniem zgłoszeń mailowych),
- k) W przypadku zrzeczenia się przez Zleceniodawcę na rzecz Odbiorcy roszczenia: oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń.

7.3. W przypadku wniesienia Reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo wystąpienia z prośbą o przesłanie Reklamacji w pisemnej formie. W takim przypadku termin na rozpatrzenie Reklamacji ulega zawieszeniu.

7.4. W celu uchylenia wątpliwości Zleceniobiorca informuje, że za Reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

7.5. Jeżeli Reklamacja nie spełnia wymogów formalnych wskazanych powyżej Zleceniobiorca wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Na czas usunięcia braków bieg terminów Reklamacji zostaje zawieszony. W przypadku nieuzupełnienia braków, Reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Zleceniobiorca powiadamia na piśmie lub mailem.

7.6. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną, tzn.: inna niż Zleceniodawca lub Odbiorca, traktuje się jak niewniesioną, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia, informując o możliwości zgłoszenia reklamacji przez uprawnionego.

7.7. Zleceniobiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji:

- a) udziela odpowiedzi na reklamację, albo
- b) informuje reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na Reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, podając tego przyczynę oraz termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację, nie dłuższy niż 30 dni od dnia zgłoszenia Reklamacji.

7.8. Zleceniobiorca udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail (w przypadku wniesienia reklamacji w taki sposób), która zawiera:

- a) Nazwę Zleceniobiorcy,
- b) Powołanie podstawy prawnej;
- c) Rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem;
- d) W przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni;
- e) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację



- o terminie i sposobie jej wypłaty;
- f) Pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie,
  - g) Pouczenie o prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym,
  - h) Podpis upoważnionego pracownika Zleceniobiorcy z podaniem jego stanowiska służbowego.

7.9. Wniesienie Reklamacji nie uprawnia do dokonania potrącania jakichkolwiek kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy (postanowienie nie dotyczy konsumentów, o ile i w zakresie w jakim zgodnie z prawem nie jest ono dopuszczalne w stosunku do konsumentów).

## **8. DANE OSOBOWE**

8.1. Zleceniobiorca na cele wykonywanej Usługi jest administratorem danych w rozumieniu Ustawy o Ochronie Danych Osobowych. Dane zawarte w Dowodzie Nadania są przetwarzane w celu prawidłowego wykonania Usługi, dane te są gromadzone w postaci papierowej oraz w formie elektronicznej. Zleceniobiorca informuje o przysługującym prawie wglądu do zgromadzonych danych osobowych, a także możliwość ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolny, niemniej w żądanym przez Zleceniobiorcę zakresie niezbędny dla wykonania Usługi.