

Ogólne zasady świadczenia usług

(obowiązuje od dnia _____)

1. Informacje ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin ogólny świadczenia usług (zwany dalej Regulaminem) reguluje tryb świadczenia usług przez Spółkę _____ (zwaną dalej – Wykonawcą).

1.2. Wykonawca świadczy usługi w zakresie organizacji rozwiązania logistycznego do dostarczania Przesyłek Klienta (korespondencja pisemna, paczki, a także inne zawartości o charakterze dokumentarnym i nie dokumentarnym) osobom trzecim (dalej – Odbiorcom). Usługi wybrane przez Klienta mogą obejmować organizację i realizację przez osoby trzecie Przesyłek krajowych i/lub międzynarodowych, wydawanie Przesyłek z magazynu, organizację przechowywania Przesyłek, odprawę i postępowanie celne, przyjmowanie opłaty za pobraniem, powiadamianie oraz identyfikację Odbiorców.

1.3. Regulamin stanowi ofertę publiczną, której akceptację potwierdza złożenie zamówienia/listu przewozowego za usługi Wykonawcy. Akceptacja oznacza pełną i bezwarunkową akceptację przez Klienta niniejszego Regulaminu (oferty publicznej).

1.4. W razie potrzeby Klienci mogą również zawrzeć umowę na piśmie. Obowiązkowym załącznikiem do umowy będzie niniejszy Regulamin w jego aktualnej wersji, zamieszczony na witrynie internetowej <http://cdek.pl>, a także swobodnie dostępny w biurze Wykonawcy.

1.5. Wykaz świadczonych przez Wykonawcę usług oraz warunki ich świadczenia znajdują się w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu i/lub na witrynie internetowej Wykonawcy.

2. Cena usług.

2.1. Wykonawca świadczy usługi po cenach, które można obliczyć na witrynie internetowej Wykonawcy w sekcji "Oblicz cenę", chyba że inna cena usług została ustalona na podstawie Umowy sporządzonej na piśmie. Ceny usług podane na oficjalnej stronie Wykonawcy są przykładowe, mają charakter informacyjny/referencyjny i nie posiadają mocy oferty. Cena usług w obliczeniach na witrynie internetowej jest podana bez uwzględnienia kosztów odprawy celnej, ceł, ceł eksportowych, opłat celnych, podatków i wszelkich lokalnych ceł, opłat i podatków, gdy takie mają zastosowanie.

2.2. Ostateczna cena usług do zapłaty przez Klienta jest ustalana w odniesieniu do każdej konkretnej Przesyłki, na podstawie dokładnej wartości masy fizycznej lub objętościowej Przesyłki w momencie przekazania odpowiedniej Przesyłki do Wykonawcy w celu zorganizowania dostawy.

2.3. Wykonawca oblicza cenę usług za dostawę Przesyłki na podstawie największej wartości wagi fizycznej lub objętościowej. Zaokrąglanie wagi odbywa się w stronę wzrostu. Obliczanie wagi objętościowej odbywa się według wzoru: długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm) / 5000. Wykonawca ma prawo do ponownego ważenia i mierzenia Przesyłek na specjalnym sprzęcie w swoim biurze w celu potwierdzenia prawidłowości obliczenia kosztów dostawy na podstawie danych o wadze i/lub gabarytach Przesyłki podanych przez Klienta podczas składania wniosku i / lub listu przewozowego.

2.4. W przypadku zmiany trybu dostawy z trybu "do drzwi" na tryb "do magazynu" lub rodzaju usługi z inicjatywy Klienta po przyjęciu Przesyłki do dostawy, cena dostawy nie podlega zmianom w stronę jej zmniejszenia.

3. Terminy świadczenia usług.

3.1. Terminy są obliczane w dniach roboczych i nie obejmują weekendów, świąt, dni potrzebnych do odprawy celnej, opóźnień związanych z przestrzeganiem lokalnych wymagań bezpieczeństwa i kontroli zawartości Przesyłki zarówno przez Wykonawcę, jak i upoważnione organy, a także innych zdarzeń pozostających poza kontrolą Wykonawcy.

3.2. Termin dostawy liczony jest od dnia następującego po dniu odbioru Przesyłki. Dzień odbioru Przesyłki nie jest uwzględniany w obliczeniach terminu dostawy, przy czym strony biorą pod uwagę, że czas dostawy może zostać wydłużony z powodu niesprzyjających warunków pogodowych, z dniami świątecznymi, wydarzeniami specjalnymi, o których informacje są publikowane w mediach.

3.3. W przypadku zamówienia przez Klienta usługi dodatkowego opakowania Przesyłki w drewnianą kratownicę czas dostawy wydłuża się o jeden dzień roboczy.

3.4. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany w grudniu terminu dostawy Przesyłek w kierunku powiększenia bez dodatkowego uzgodnienia z Klientem.

3.5. Zmiana terminu dostawy z przyczyn określonych w punkcie 3 niniejszego Regulaminu nie stanowi opóźnienia Wykonawcy.

4. Śledzenie dostawy.

Śledzenie etapów dostawy Przesyłki jest dostępne na oficjalnej stronie CDEK <http://cdek.pl>. Również na żądanie Klienta Wykonawca informuje Klienta o stanie dostawy Przesyłki.

5. Zmiana warunków zamówienia.

5.1. Zmiana adresu dostawy Przesyłki jest możliwa na życzenie Klienta lub Odbiorcy Przesyłki. Przesyłka może być dostarczona na nowy adres Odbiorcy inny niż podany przy składaniu zamówienia, przy czym dodatkowo podlega uzgodnieniu:

- dla dostawy w granicach jednego miasta – termin dostawy na nowy adres;
- w przypadku dostawy poza miastem – termin i koszt wysyłki pod nowy adres.

5.2. Zmiana warunków zamówienia przez Klienta odnośnie Odbiorcy i/lub jego kontaktowego numeru telefonu jest wykonywana bezpośrednio przez Klienta albo poprzez zautomatyzowany sposób interakcji z Wykonawcą (integracja, konto osobiste itp.), albo po przedstawieniu oryginału dokumentu tożsamości i złożeniu odpowiedniego pisemnego oświadczenia w biurze/punkcie wydawania zamówień Wykonawcy.

6. Inne ogólne warunki świadczenia usług.

6.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa procesu dostawy/wysyłki, Wykonawca ma prawo do kontroli zawartości w celu sprawdzenia obecności/braku zawartości, które są sklasyfikowane jako niebezpieczne i/lub niedozwolone, zgodnie z wymogami niniejszego Regulaminu i/lub obowiązującego prawa.

6.2. W przypadku odbioru Przesyłki od Klienta Wykonawca ma prawo zażądać od Klienta/Nadawcy okazania do kontroli zawartości do odpowiedniej Przesyłki przekazanej w celu zorganizowania dostawy/wysyłki. W tym przypadku Klient jest zobowiązany do przedstawienia Wykonawcy zawartości do odpowiedniej Przesyłki. W wskazanym przypadku otwarcie odpowiedniej Przesyłki odbywa się przez Klienta we własnym zakresie w obecności Wykonawcy.

6.3. W przypadku odmowy przez Klienta przedstawienia Wykonawcy zawartości Przesyłki w celu przeprowadzenia jej kontroli, Wykonawca ma prawo odmówić świadczenia usług w zakresie organizacji dostawy/wysyłki tej Przesyłki.

6.4. Klient zgadza się, że Przesyłka może zostać otwarta, a zawartość Przesyłki sprawdzona przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną przez prawo w dowolnym momencie dostawy/wysyłki, bez uprzedniego powiadomienia Klienta.

6.5. W przypadku konieczności otwarcia i kontroli Przesyłki po przyjęciu Przesyłki w celu zorganizowania dostawy/wysyłki powyższe czynności wykonywane są w obecności upoważnionego pracownika

Wykonawcy.

6.6. Podczas otwarcia i kontroli Przesyłki po przyjęciu Przesyłki do dostawy sporządza się Protokół wg wzoru Wykonawcy, który opisuje stan zewnętrzny Przesyłki, określa masę Przesyłki, jej zawartość. Ponadto Protokół rejestruje wyniki kontroli zawartości, numer naklejki bezpieczeństwa, którą jest zabezpieczona Przesyłką.

6.7. W przypadku stwierdzenia, że zawartość jest niebezpieczna lub zabroniona do wysyłki lub jest niedozwolona do dostawy/wysyłki zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa, zawartość Przesyłki podlega zwrotowi do Klienta. W takim przypadku koszty zwrotu Przesyłki do Klienta ponosi Klient, pokrywając koszty usług zwrotu zawartości zaliczką. W przypadku niemożności zwrotu niebezpiecznej lub zabronionej zawartości Klientowi przez Wykonawcę, Klient zobowiązuje się w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania stosownego powiadomienia od Wykonawcy (wysłanego za pomocą środków komunikacji telefonicznej lub elektronicznej) do odbioru odpowiedniej zawartości z magazynu Wykonawcy. W przypadku naruszenia przez Klienta terminu odbioru Przesyłki Wykonawca jest zwolniony z odpowiedzialności za bezpieczeństwo i zwrot odpowiedniej Przesyłki do Klienta.

6.8. Klient jest zobowiązany przekazać Wykonawcy odpowiednie informacje o właściwościach Przesyłki, które mogą wyrządzić szkodę mieniu lub personelowi Wykonawcy lub środowisku. Wykonawca ma prawo zażądać od Klienta dodatkowych dokumentów świadczących o charakterze zawartości Przesyłek (m.in. licencji, certyfikatów, zaświadczeń).

6.9. Wykonawca nie jest zobowiązany do sprawdzenia dokładności, wystarczalności i wiarygodności informacji i dokumentów dostarczonych przez Klienta.

6.10. Klient jest zobowiązany do zapewnienia swobodnego dostępu do adresu (miejsca) odbioru/dostawy Przesyłki (w tym na obszar chroniony, z zapewnieniem odpowiedniego wstępu / przepustki / pełnomocnictwa itp.).

6.11. Klient – osoba prawna, która zawarła jednorazową umowę o świadczenie usług poprzez przystąpienie do oferty publicznej na witrynie <http://cdek.pl>, w przypadku płatności za usługi Wykonawcy gotówką w biurze Wykonawcy (w kasie, za pomocą terminali płatniczych itp.), za pośrednictwem przedstawiciela, zobowiązany jest przedstawić Wykonawcy dowód upoważnienia do reprezentacji za pomocą odpowiednich dokumentów. W przypadku nieprzedłożenia przez przedstawiciela Klienta powyższych dokumentów, umowę uważa się za zawartą z osobą fizyczną wskazaną w liście przewozowym jako nadawca, a płatność za usługi jest przyjmowana od osoby fizycznej.

6.12. Wykonawca ma prawo w sposób jednostronnie bezakceptowy:

1) odmówić świadczenia usług w przypadku:

- odmowy Klienta dostarczenia Wykonawcy niezbędnych do prawidłowego świadczenia usług informacji i/lub dokumentacji, a także w przypadku odmowy Klienta otwarcia Przesyłki do kontroli przez pracownika Wykonawcy podczas jej odbioru w celu zorganizowania dostawy/wysyłki.

- w przypadku stwierdzenia w przesyłce zawartości, która nie może być dostarczona zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu i obowiązującymi przepisami prawa, lub zawartości, organizacja dostawy której wymaga dodatkowego uzgodnienia z Wykonawcą, a uzgodnienia nie było.

- jeżeli Klient nie posiada dokumentów tożsamości i/lub poświadczających uprawnienia reprezentacyjne (dla osób prawnych);

- w przypadku przekazania Przesyłki w opakowaniu niezgodnym z wymogami Załącznika Nr 1 i rezygnacji Klienta z dodatkowego opakowania Przesyłki;

- w przypadku, gdy przy wyborze przez Klienta trybu dostawy do punktu wydawania zamówień, charakterystyka wagowa Przesyłki nie odpowiada z powodu swoich wymiarów/wagi pomieszczeniu punktu wydawania zamówień. Jeśli w tym przypadku Przesyłka została przyjęta do dostawy, Wykonawca ma prawo zmienić tryb dostawy, dokonać dostawy do innego punktu wydawania zamówień, powiadamiając

o tym Klienta.

2) wybrać dowolny optymalny i niedrogi sposób i trasę dostawy.

3) zmienić niniejszy Regulamin, koszty usług, terminy świadczenia usług, zasady i terminy płatności.

Wykonawca publikuje stosowne zmiany na 10 dni kalendarzowych przed dniem wejścia zmian w życie na oficjalnej witrynie internetowej Wykonawcy <http://cdek.pl>. Klient potwierdza, że publikacja zmian na oficjalnej witrynie Wykonawcy jest wystarczająca, aby uznać, że pochodzą one od Wykonawcy, są w odpowiednim czasie odczytane i zaakceptowane przez Klienta. Klient zobowiązuje się do samodzielnego śledzenia powyższych zmian.

4) W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę w trakcie realizacji dostawy niezgodności opakowania ze względu na zawartę warunkom Załącznika nr 1 do niniejszego Regulaminu Wykonawca ma prawo zawiesić dostawę Przesyłki do czasu rozstrzygnięcia z Klientem kwestii zabezpieczenia Przesyłki odpowiednim opakowaniem.

6.13. W celu świadczenia usług przez Wykonawcę Klient przekazuje Wykonawcy dane osobowe Odbiorców Przesyłek, swoich przedstawicieli i swoje dane, gwarantuje, że uzyskał zgodę podmiotów danych osobowych na gromadzenie, przechowywanie, przekazywanie (w tym przekazywanie osobom trzecim zaangażowanym przez Wykonawcę w celu wypełnienia zobowiązań wynikających z niniejszej umowy), niszczenie i przetwarzanie danych osobowych w sposób zautomatyzowany i niezautomatyzowany. Dane osobowe są przekazywane na okres 3 lat.

6.14. Klient zobowiązuje się na żądanie Wykonawcy wyrazić zgodę na wykorzystanie i przetwarzanie danych osobowych pracowników/przedstawicieli Klienta, Odbiorców Przesyłek. W celu wykluczenia sporów z Klientami w sprawie wydania Przesyłki osobie upoważnionej, Odbiorca zobowiązany jest przy wydawaniu Przesyłki wypełnić w liście przewozowym dane dokumentu potwierdzającego jego tożsamość. Klient przekazując Wykonawcy Przesyłki w celu zorganizowania dostawy zobowiązuje się powiadomić Odbiorcę o konieczności wypełnienia danych paszportowych w liście przewozowym.

6.15. Uwaga Klienta do zamówienia ma charakter wyłącznie informacyjny (z wyjątkiem zamówień Klientów sklepów internetowych z dodatkową usługą "Zakaz otwierania i kontroli zawartości"), nie może być podstawą do świadczenia przez Wykonawcę jakichkolwiek dodatkowych usług Klientowi i nie może stanowić podstawy do pociągnięcia Wykonawcy do odpowiedzialności za niewykonanie.

7. Procedura przyjmowania Przesyłek

7.1. Świadczenie usług w zakresie organizacji dostawy Przesyłek odbywa się pod warunkiem wystawienia przez Klienta odpowiedniego listu przewozowego i nałożenia etykiety kodu kreskowego na każde miejsce wysyłki. W momencie przyjęcia Przesyłki do organizacji dostawy jeden egzemplarz wypełnionego listu przewozowego jest przekazywany Klientowi, drugi egzemplarz pozostaje u Wykonawcy.

7.2. List przewozowy jest obowiązkowo podpisywany przez Klienta i przedstawiciela Wykonawcy. Podpisując list przewozowy Klient potwierdza w ten sposób poprawność podanych danych kontaktowych (adres, numer telefonu, imię i nazwisko nadawcy/odbiorcy) oraz informacji o Przesyłce: nazwa, waga, wymiary, opis, wielkość opłaty za pobraniem, zadeklarowana wartość. Przedstawiciel Wykonawcy, podpisując list przewozowy, potwierdza odbiór Przesyłki.

7.3. Jeśli używane są materiały opakowaniowe Wykonawcy, które mają unikalny numer, Nadawca musi go wpisać w kolumnie "Nr opakowania" listu przewozowego.

7.4. Przesyłki są przyjmowane przez Wykonawcę według liczby miejsc, bez sprawdzania i przeliczania zawartości. Wykonawca nie przyjmuje do organizacji dostawy Przesyłki z przeliczeniem zawartości wewnętrznych, chyba że pisemna umowa stron stanowi inaczej.

7.5. Klient musi samodzielnie wypełnić dokumenty towarzyszące, jeśli są potrzebne (lista, faktury VAT, dokumenty towarzyszące do odprawy celnej itp.).

7.6. Przesyłki nie mogą być przyjmowane do dostawy przez Wykonawcę w przypadkach, gdy zawartość jest niebezpieczna, w tym, ale nie tylko, jeżeli zawartość jest zabroniona przez Instrukcję techniczną ICAO (Międzynarodowa Organizacja Lotnictwa Cywilnego), Rozporządzenie w sprawie towarów niebezpiecznych IATA (Międzynarodowe Stowarzyszenie Transportu Lotniczego), Międzynarodowy kodeks transportu morskiego towarów niebezpiecznych, Europejską umowę o międzynarodowym transporcie drogowym towarów niebezpiecznych lub inne krajowe lub międzynarodowe akty prawne, regulujące transport Przesyłek niebezpiecznych i/lub zawartości znajdujących się na liście niedozwolonych do przekazania Wykonawcy w celu zorganizowania dostawy i/lub przechowywania.

7.7. Klient zobowiązuje się do dostarczenia Przesyłki zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu. Jeśli Opakowanie Przesyłki nie istnieje lub zostało wykonane z naruszeniem wymagań, Wykonawca może zaoferować Klientowi dodatkowe płatne Opakowanie Przesyłki. W przypadku rezygnacji Klienta z dodatkowego opakowania Wykonawca odmawia przyjęcia Przesyłki w opakowaniu niezgodnym z załącznikiem nr 1.

8. Dodatkowe warunki świadczenia usług dla poszczególnych typów Klientów:

8.1. Odbiór Przesyłek od osób fizycznych odbywa się na podstawie oryginału dokumentu tożsamości przedstawionego przez osobę fizyczną, zgodnie z prawem państwa, w którym odbywa się odbiór Przesyłki. Osoba fizyczna podaje w liście przewozowym dane dokumentu tożsamości i składa podpis osobisty.

8.2. Odbiór Przesyłek od osób prawnych odbywa się na podstawie dokumentów przedstawionych przez osobę fizyczną (przedstawiciela osoby prawnej) potwierdzających uprawnienia reprezentacyjne, a także oryginału dokumentu potwierdzającego tożsamość przedstawiciela, zgodnie z prawem państwa, w którym odbywa się odbiór Przesyłki. Odbiór Przesyłek od osób prawnych odbywa się tylko po podaniu na liście przewozowym danych dokumentu tożsamości i dokumentu potwierdzającego uprawnienia, przedłożeniu podpisu przedstawiciela, a także sporządzeniu zeskanowanej kopii dokumentu upoważniającego.

8.3. Klient – osoba prawna przyjmuje na siebie obowiązek niezwłocznego powiadomienia Wykonawcy o unieważnieniu upoważnienia przedstawiciela (dzień po wystąpieniu zdarzenia). Zawiadomienie następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w biurze Wykonawcy. W przypadku nieuwzględnienia lub nieterminowego powiadomienia Klient ponosi ryzyko wystąpienia niekorzystnych skutków.

8.4. Odbiór Przesyłek ze sklepów internetowych odbywa się na podstawie dokumentów transferowych z informacjami o Przesyłkach przesyłanych. W przypadku stwierdzenia niezgodności między deklarowaną a faktyczną liczbą Przesyłek lub stwierdzenia faktu uszkodzenia Przesyłek strony sporządzają odpowiedni akt, w którym rejestrują fakty niezgodności, w tym podanie numerów odpowiednich Przesyłek. W razie potrzeby Klient powinien podać w liście przewozowym do zamówienia niezbędne usługi i serwisy.

8.5. Sklep internetowy, przygotowując Przesyłkę, może zadeklarować wartość Przesyłki i uiścić dodatkową opłatę.

9. Dodatkowe warunki przy organizowaniu dostaw międzynarodowych, transgranicznym świadczeniu usług.

9.1. Usługi w zakresie organizacji międzynarodowej dostawy Przesyłek (z wyłączeniem Przesyłek wewnątrz Unii Europejskiej) obejmują usługi obsługi celnej. Klient zgadza się, że Wykonawca ma prawo do angażowania osób trzecich w celu wykonywania usług, w tym usług odprawy celnej.

9.2. Klient ma obowiązek samodzielnie sprawdzić brak zawartości Przesyłek przesyłanych na liście towarów zabronionych do wwozu/wywozu z/do krajów nadania i odbioru. Klient ma obowiązek nie przekazywać Wykonawcy w celu dostarczenia Przesyłek zabronionych do wwozu/wywozu z/do krajów nadania i odbioru.

9.3. Klient samodzielnie informuje Odbiorcę Przesyłki o konieczności dostarczenia wymaganych dokumentów i uiszczenia kosztów odprawy celnej w przypadku międzynarodowej dostawy Przesyłki. W przypadku odmowy uiszczenia przez Odbiorcę kosztów odprawy celnej, takie koszty jest zobowiązany uiścić Klient.

9.4. Składając zamówienie, Klient zleca Wykonawcy zorganizowanie procedury odprawy celnej przez agenta celnego w imieniu Klienta. Klient zgadza się również, że Wykonawca może działać jako nominalny odbiorca ładunku wyłącznie w celu wyznaczenia agenta celnego do przeprowadzenia odprawy celnej. Agent celny prowadzi obsługę celną w imieniu Klienta, działając w najlepszym interesie Klienta.

9.5. W przypadku żądania przez organy celne dostarczenia dodatkowych dokumentów w celu potwierdzenia informacji zgłoszonych w deklaracjach celnych dotyczących wwozu/wywozu Przesyłek lub prawa Wykonawcy do zorganizowania procedury odprawy celnej, dostarczenie wymaganych dokumentów odbywa się przez Klienta na jego własny koszt.

9.6. Klient zobowiązuje się do dostarczenia kompletnych i wiarygodnych informacji dotyczących wywozu i przywozu Przesyłek. Klient jest powiadamiany, że w przypadku podania nieprawdziwych lub świadomie fałszywych informacji o przesyłce lub jej zawartości wobec niego może zostać wniesiony pozew cywilny i/lub może on zostać pociągnięty do odpowiedzialności administracyjnej lub karnej. Klient zobowiązuje się do pełnego wyrównania Wykonawcy szkody i ochrony go przed roszczeniami, które mogą powstać w związku z dostarczonymi informacjami, a także przed wszelkimi kosztami, które Wykonawca może ponieść w związku z powyższym.

9.7. Wszelkie opłaty celne, podatki, które agent celny może ponieść w wyniku działań organów celnych lub innych organów państwowych lub w związku z tym, że Klient nie będzie w stanie dostarczyć odpowiedniego kompletu dokumentów i/lub uzyskać niezbędnej licencji lub zezwolenia, zostaną naliczone Klientowi. Koszty przechowywania i inne koszty, które Wykonawca może ponieść w wyniku działań organów celnych lub innych organów państwowych, lub w związku z tym, że Klient nie będzie w stanie dostarczyć niezbędnych informacji, odpowiedniego kompletu dokumentów i/lub uzyskać niezbędną licencję lub pozwolenie, jest zobowiązany zapłacić Klient. Klient przyjmuje na siebie opłaty celne i cła, a także koszty administracyjne, związane z dodatkową pracą, a także wszelkie inne dodatkowe koszty, poniesione w przypadku, gdy agent celny wystawi rachunek Odbiorcy, a Odbiorca odmówi uiszczenia opłat celnych i ceł. W przypadkach określonych w niniejszym punkcie Klient samodzielnie dokonuje płatności opłat, podatków, wydatków.

10. Procedura doręczania Przesyłek.

10.1. Przesyłka jest dostarczana do miejsca, w którym znajduje się punkt odbioru zamówień Wykonawcy (dalej w tekście "do magazynu") lub na adres Odbiorcy podany w liście przewozowym przez Klienta (dalej w tekście "do drzwi").

10.2. Przy dostawie Przesyłki w trybie "do drzwi":

- doręczenia Przesyłki dokonuje osoba fizyczna wskazana jako Odbiorca w liście przewozowym. Dopuszcza się wydawanie Przesyłek na adres doręczenia Przesyłki innej osobie, za okazaniem przez tę osobę oryginału dokumentu potwierdzającego tożsamość Odbiorcy wskazanego w liście przewozowym oraz osoby faktycznie przyjmującej przesyłkę. Dane dokumentu potwierdzającego tożsamość Odbiorcy oraz tożsamość osoby, która odebrała Przesyłkę pod adresem dostawy, podawane są w liście przewozowym.

- doręczenie Przesyłki podmiotowi będącemu Odbiorcą dokonuje każdy pracownik lub przedstawiciel osoby prawnej. Wskazanie w liście przewozowym przez Klienta osoby kontaktowej organizacji-odbiorcy nie oznacza obowiązku Wykonawcy doręczenia Przesyłki tylko tej osobie kontaktowej. Upoważnienie przedstawiciela Odbiorcy do odbioru Przesyłki może wynikać z pełnomocnictwa, a także z sytuacji, w której odbywa się doręczenie Przesyłki, w tym z faktu, że przedstawiciel Odbiorcy znajduje się pod adresem Odbiorcy podanym w liście przewozowym i/lub ma dostęp do pieczęci (a także stempla) organizacji, do której adresowana jest Przesyłka, może okazać przepustkę służbową wydaną przez organizację będącą Odbiorcą.

10.3. Przy dostawie w trybie "do magazynu":

- doręczenie Przesyłki następuje wyłącznie osobie fizycznej wskazanej jako Odbiorca w liście przewozowym po okazaniu dokumentu tożsamości, z podaniem przez Odbiorcę w liście przewozowym danych dokumentu tożsamości i złożeniem podpisu.

- doręczenie Przesyłki podmiotowi będącemu Odbiorcą jest dokonywane każdemu pracownikowi lub przedstawicielowi podmiotu, który przedstawił poświadczające uprawnienia dokumenty i dokument tożsamości, z podaniem przez Odbiorcę w liście przewozowym danych dokumentu tożsamości i złożeniem podpisu.

10.4. W przypadku organizacji dowolnego trybu dostawy na adres osób fizycznych i prawnych Wykonawca ma prawo dodatkowo do powyższego dokonać identyfikacji tożsamości Odbiorcy poprzez połączenie telefoniczne, dzwoniąc pod numer telefonu Odbiorcy podany w liście przewozowym.

10.5. Przesyłka nie jest dostarczana na adresy skrzynek abonenckich lub tylko w przypadku podania tylko kodów pocztowych.

10.6. Dostawa do publicznych organizacji państwowych i komunalnych (władze wszystkich gałęzi i szczebli, w tym organów ścigania, organów skarbowych, sądownictwa, licencjonowania, organizacji wojskowych) jest realizowana przez Wykonawcę bez gwarancji raportu o dostawie zgodnie z procedurą obowiązującą w tych organizacjach (w szczególności w urzędach odbiór przesyłek odbywa się bez podpisu pracownika o jego otrzymaniu lub przesyłka wkłada się do skrzynki korespondencyjnej przy wejściu).

10.7. Wykonawca powiadamia Odbiorców Przesyłek o przybyciu Przesyłek z trybem dostawy "do magazynu" w dniu przyjęcia Przesyłki do magazynu i gotowości do wydania. Powiadomienie odbywa się za pośrednictwem komunikatorów lub SMS-ów. Klient ma również prawo do samodzielnego śledzenia odbioru Przesyłki na witrynie internetowej Wykonawcy <http://cdek.pl>.

10.8. W przypadku doręczenia Przesyłek Odbiorca dokonuje rejestracji:

- danych dokumentu potwierdzającego tożsamość adresata lub jego upoważnionego przedstawiciela (nazwisko, imię, patronimik (jeśli dotyczy), seria i numer dokumentu);
- danych pełnomocnictwa lub innego dokumentu potwierdzającego uprawnienia przedstawiciela (w przypadku, gdy w imieniu adresata działa upoważniony przedstawiciel).

10.9. Dane te są rejestrowane poprzez ich wprowadzenie przez Odbiorcę do określonych przez Wykonawcę typowych formularzy (druków) listów przewozowych, których charakter informacji przewiduje włączenie do nich danych osobowych adresata lub jego upoważnionego przedstawiciela, wykorzystywanych do świadczenia usług w zakresie przyjmowania/dostarczania/wydawania Przesyłek i przetwarzania danych osobowych lub przy użyciu innej metody określonej przez Wykonawcę, zapewniającej wiarygodne ustalenie informacji o Odbiorcy. Fakt doręczenia Przesyłki potwierdza się podpisem Odbiorcy (jego upoważnionego przedstawiciela) lub w inny określony przez Wykonawcę sposób, który zapewnia wiarygodne potwierdzenie faktu doręczenia Przesyłki.

- w przypadku dodatkowej identyfikacji tożsamości Odbiorcy za pomocą kodu weryfikacyjnego wysłanego SMS-em na numer telefonu Odbiorcy podany w liście przewozowym, w liście przewozowym następuje rejestracja kodu weryfikacyjnego przekazanego przez Odbiorcę.

10.10. W przypadku doręczenia Przesyłki przez Klienta sklepu internetowego Odbiorca ma prawo w obecności przedstawiciela Wykonawcy i przed uiszczeniem opłaty za usługę/za pobraniem otworzyć Przesyłkę i skontrolować zawartość, chyba że w liście przewozowym podano inny warunek. W przypadku naruszenia opakowania Odbiorca ma prawo w momencie doręczenia Przesyłki żądać od pracownika Wykonawcy udziału w kontroli zawartości i sporządzeniu aktu dwustronnego w formie ustalonej przez

Wykonawcę.

10.11. Jeśli Przesyłka zostanie dostarczona na warunkach płatności przez Odbiorcę, a on odmówi zapłaty, za dostawę tej Przesyłki płaci Klient.

10.12. Klient zobowiązuje się poinformować Wykonawcę telefonicznie, elektronicznie lub faksem o rezygnacji z usługi co najmniej na jedną godzinę przed planowanym czasem odbioru / dostarczenia Przesyłki.

11. Przechowywanie i procedura zwrotu Przesyłek

11.1. W przypadku niemożności doręczenia Przesyłki Odbiorcy Wykonawca organizuje przechowywanie Przesyłki w magazynie osób trzecich bezpłatnie przez 7 dni kalendarzowych. Po 7 dniach kalendarzowych, począwszy od 8 dnia, przechowywanie Przesyłek odbywa się za dodatkową opłatą, która podlega zwrotowi przez Klienta Wykonawcy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Cena usług przechowywania zależy od wielkości Przesyłki i jest naliczana za każdy dzień kalendarzowy.

11.2. W przypadku nieodebrania Przesyłki w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego, po ponownym powiadomieniu Odbiorcy o konieczności odbioru, Przesyłka jest zwracana Klientowi. Klient jest zobowiązany do zapłaty Wykonawcy poniesionych kosztów w związku z przekazaniem, przechowywaniem, utylizacją, zwrotem Przesyłki i ponownymi dostawami.

11.3. Klient po uzgodnieniu z Wykonawcą może pisemnie odmówić zwrotu Przesyłki i praw własności do niej. W takim przypadku Klient jest zwolniony z rekompensaty dla Wykonawcy kosztów organizacji przechowywania i zwrotu Przesyłki do Klienta.

11.4. Cena usługi "Ekspres międzynarodowy" obejmuje koszt usług przechowywania Przesyłki do TMP (tymczasowy magazyn do przechowywania w urzędzie celnym) w ciągu 3 dni kalendarzowych. Przechowywanie Przesyłek, które nie zostały przekazane do odprawy celnej w celu przemieszczenia się przez granicę celną, odbywa się w magazynach zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu.

11.5. Zwrotowi podlegają Przesyłki Klientów – sklepów internetowych, z których zrezygnował Odbiorca, których okres przechowywania upłynął (bezpłatny okres przechowywania wynosi 14 dni kalendarzowych, chyba że Umowa stanowi inaczej) lub częściowo dostarczone (częściowy zwrot). Zwroty Przesyłek i związane z nimi koszty są opłacane przez Klienta.

11.6. Częstotliwość tworzenia listy Przesyłek podlegających zwrotowi do Klienta jest uzgadniana przez Wykonawcę i Klienta.

11.7. Zgodnie z ustaloną częstotliwością lista odpowiednich Przesyłek, które mają zostać zwrócone Klientowi, jest wysyłana do Klienta na adres e-mail podany w umowie. Lista Przesyłek podlegających zwrotowi do Klienta obejmuje Przesyłki wg listów przewozowych, których ostateczne statusy zostały określone przez Wykonawcę, takie jak: niedoręczony; zwrot; doręczony: dostawa częściowa, a także Przesyłki, dla których upłynął okres przechowywania. Klient w terminie przewidzianym w umowie, od momentu otrzymania powiadomienia na adres e-mail ma prawo przedłużyć okres przechowywania Przesyłki w miejscu jej lokalizacji, z obowiązkiem zapłaty za wydłużenie okresu przechowywania.

11.8. W przypadku Przesyłek podlegających zwrotowi do Klienta Wykonawca wystawia odpowiedni list przewozowy towarzyszący przesyłce lub skonsolidowaną partię przesyłek. Zwrot następuje wg wskazanego listu przewozowego z załączeniem listy zamówień. Zwrot dokonywany jest przez Wykonawcę na jeden z następujących sposobów i w następującej kolejności:

- dostarczając Przesyłkę/skonsolidowaną partię przesyłek do lokalizacji Klienta. W tym przypadku Klient jest zobowiązany w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania Przesyłki/skonsolidowanej partii przesyłek

sprawdzić zgodność ilości i jakości faktycznie otrzymanych Przesyłek, ilości Przesyłek podanych w towarzyszącym liście przewozowym. W przypadku stwierdzenia rozbieżności Klient niezwłocznie zawiadamia Wykonawcę o stwierdzonej rozbieżności, wraz ze sporządzeniem stosownego Protokołu o stwierdzonej rozbieżności. Protokół sporządza Klient w składzie komisji, składającej się co najmniej z 3 osób. Klient zobowiązuje się do zapewnienia nagrania wideo procesu odbioru Przesyłek. Odbiór Przesyłek realizuje Klient. Klient wysyła pisemne zawiadomienie do Wykonawcy wraz z załącznikiem powyższego Protokołu, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania Przesyłki/skonsolidowanej partii przesyłek. Dwudniowy termin ustalony w niniejszym punkcie, dla celów odbioru Przesyłek według ilości i dla zgłoszenia roszczenia Wykonawcy, jest przekluzyjnym. Na życzenie Wykonawcy Klient zobowiązany jest dostarczyć nagranie wideo potwierdzające fakt rozbieżności Przesyłek pod względem ilości i/lub jakości. Roszczenia Klienta złożone po upływie dwóch dni roboczych od otrzymania skonsolidowanej partii przesyłek nie podlegają rozpatrzeniu i zaspokojeniu przez Wykonawcę.

- poprzez wystawienie Przesyłki/odpowiedniej partii w miejscu lokalizacji Wykonawcy. We wskazanym przypadku odbiór Przesyłek pod względem ilości i jakości odbywa się w momencie przekazania Przesyłek Klientowi wraz z podpisaniem odpowiedniego towarzyszącego listu przewozowego.

11.9. Obliczeniowa waga podana w liście przewozowym do zwrotu stanowi sumę szacowanych wag zamówień zwracanych wg tego listu przewozowego.

11.10. W przypadku, gdy zamówienie zostało dostarczone częściowo, obliczeniową wagą przy zwrocie jest pełna początkowa waga zamówienia.

12. Odpowiedzialność stron

12.1. Odpowiedzialność Wykonawcy:

12.1.1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za nieterminowe przekazanie Klientowi wartości sprzedanego przez Klienta towaru Odbiorcy w wysokości 0,2 % należnej kwoty pieniężnej za każdy dzień zwłoki, ale nie więcej niż 20 % należnej kwoty.

12.1.2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za naruszenie terminów doręczeń Przesyłek w wysokości 3% (trzech procent) wartości usługi doręczenia odpowiedniej Przesyłki za każdy dzień roboczy opóźnienia, ale nie więcej niż cena usługi doręczenia Przesyłki wg odpowiedniego listu przewozowego.

12.1.3. Zakres odpowiedzialności Wykonawcy za Przesyłkę, której wartość nie została zadeklarowana i za którą nie została pobrana opłata za zadeklarowaną wartość:

- W przypadku całkowitej utraty lub całkowitego uszkodzenia (zepsucia) Przesyłki – w wysokości ceny usług Wykonawcy w zakresie doręczenia danej Przesyłki oraz dodatkowego odszkodowania w wysokości faktycznie wyrządzonej szkody, ale nie więcej 200 PLN. W przypadku, gdy zawartością Przesyłki są dokumenty bez podania zadeklarowanej wartości, wysokość dodatkowego odszkodowania wynosi 40 PLN.

- W przypadku częściowego uszkodzenia (zepsucia) lub utraty części Przesyłki – w wysokości części ceny usług Wykonawcy dostawy całej Przesyłki proporcjonalnie do udziału płatnej wagi uszkodzonej / utraconej zawartości w całkowitej płatnej wadze całej Przesyłki oraz dodatkowego odszkodowania w wysokości faktycznie wyrządzonej szkody, ale nie więcej 200 PLN. W przypadku, gdy zawartością Przesyłki są dokumenty, wysokość dodatkowego odszkodowania wynosi 40 PLN.

Zakres odpowiedzialności Wykonawcy za Przesyłkę, której wartość została zadeklarowana i za którą pobierana była opłata za zadeklarowaną wartość:

- W przypadku całkowitego uszkodzenia (zepsucia) lub całkowitej utraty Przesyłki – w wysokości wartości zawartości znajdującej się w tej przesyłce, lecz nie większej niż wysokość zadeklarowanej wartości podanej w liście przewozowym oraz wartość usług doręczenia danej Przesyłki.

- W przypadku utraty (niedoboru) części Przesyłki lub jej częściowego uszkodzenia – w wysokości części ceny usług Wykonawcy dostawy całej Przesyłki proporcjonalnie do udziału płatnej wagi

uszkodzonej / utraconej inwestycji w całkowitej płatnej wadze całej Przesyłki i dodatkowej rekompensaty w wysokości wartości brakującej zawartości lub kwoty, o którą spadła wartość uszkodzonej zawartości, ale nie więcej niż znaczenie zadeklarowanej wartości wskazanej w liście przewozowym.

12.1.4. Wykonawca nie zwraca utraconych zysków, żadnych innych szkód pośrednich Klienta.

Klient zobowiązuje się do zapewnienia pakowania Przesyłki zgodnie z wymaganiami Wykonawcy określonymi w Załączniku nr 1. W przypadku nieprzestrzegania przez Klienta będącego sklepem internetowym niniejszych wymagań dotyczących pakowania zawartości, Wykonawca jest zwolniony z odpowiedzialności za uszkodzenie zawartości, a środki zapłacone przez Klienta za usługę "Ogłoszenie wartości"/"Ubezpieczenie" nie podlegają zwrotowi Klientowi.

12.1.5. W przypadku, gdy Klient będący sklepem internetowym nie określił zadeklarowanej wartości, obniżył jej wysokość lub zmienił wysokość zadeklarowanej wartości w procesie dostawy po przekazaniu na rzecz Wykonawcy, Wykonawca ponosi odpowiedzialność w wysokości kwoty wskazanej przez Klienta.

12.1.6. W przypadku podania przez Klienta w liście przewozowym nieprawdziwych / niekompletnych informacji o zawartości, warunkach dostawy, przetwarzania, pakowania i przechowywania zawartości, a także w przypadku konfiskacji zawartości przez organy rządowe, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne naruszenie terminów dostawy i/lub straty.

12.1.7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku oszukańczych działań Klienta, Odbiorcy lub osób trzecich, niebędących pracownikami Wykonawcy.

12.1.8. W przypadku, gdy lokalizacja Przesyłki nie może zostać ustalona przez Wykonawcę w terminie 14 dni roboczych od dnia upływu ustalonego terminu doręczenia Przesyłki Odbiorcy, Przesyłka zostanie uznana za utraconą.

12.1.9. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, straty lub opóźnienia w realizacji zobowiązań wynikających z umowy i niniejszego Regulaminu, jeżeli są one spowodowane okolicznościami niezależnymi od Wykonawcy. Wymienione okoliczności obejmują między innymi:

- klęski żywiołowe, a mianowicie: trzęsienie ziemi, cyklon, burza, powódź, mgła, pożar itp.;
- okoliczności siły wyższej, a mianowicie działania wojenne, katastrofa samolotu, wypadek samochodowy, embargo, epidemia, pandemia, bunt lub zamieszki, strajki itp.
- wszelkie wady lub cechy wynikające z właściwości Przesyłki, nawet jeśli zostały zgłoszone Wykonawcy przez Klienta w momencie sporządzenia listu przewozowego;
- wszelkie działania lub zaniechania osób niebędących pracownikami lub wykonawcami Wykonawcy, a mianowicie: Klienta, Odbiorcy, strony trzeciej (w tym przewoźnika), urzędników;
- dostarczenie Wykonawcy do dostawy (przesyłania) Przesyłki niebezpiecznej / zabronionej.
- negatywnego wpływu pól elektrycznych lub magnetycznych na obrazy elektroniczne lub fotograficzne, dane lub zapisy lub ich kasowanie;
- nieprzestrzeganie przez Klienta warunków określonych w niniejszym Regulaminie;
- przesyłka jest przyjmowana i dostarczana z zachowaniem wszystkich warunków, bez uszkodzenia zewnętrznego opakowania, pieczęci (zamknięć);
- fakt uszkodzenia Przesyłki wiąże się z nieprzestrzeganiem określonego reżimu temperaturowego, wyciekami normalnymi, utratą masy, objętości lub zużycia normalnego, samozapalaniem, fermentacją, zgnilizną, starzeniem się, skurczem, korozją i innymi naturalnymi właściwościami zawartości Przesyłki;
- fakt zaginięcia, uszkodzenia Przesyłki (części zawartości) został ustalony po otrzymaniu Przesyłki przez Odbiorcę;
- w przypadku zmiany daty / adresu odbioru Przesyłki z inicjatywy Klienta / Odbiorcy;
- szkody wyrządzone Klientowi nie są związane z wykonywaniem obowiązków związanych z dostarczaniem Przesyłek (niewłaściwa jakość zawartości, wielkość, asortyment zawartości itp.).

12.2. Odpowiedzialność Klienta:

12.2.1. Klient płaci lub zwraca Wykonawcy wszystkie opłaty za dostawę Przesyłki i jej przechowywanie lub koszty poniesione przez Wykonawcę w imieniu Klienta, a także wyrównuje wszelkie roszczenia, straty, kary, cła i opłaty oraz inne płatności w przypadku naruszenia przez Klienta warunków niniejszego Regulaminu.

12.2.2. W przypadku, gdy wartość Przesyłki została zadeklarowana, w celu ustalenia i potwierdzenia rzeczywistej wartości szkody wyrządzonej Przesyłce w trakcie dostawy Klient jest zobowiązany dostarczyć Wykonawcy dokumenty potwierdzające rzeczywistą wartość Przesyłki i prawo własności Klienta względem Przesyłki. W przypadku uszkodzenia Przesyłki Klient dodatkowo dostarcza opinię eksperckiej organizacji i/lub dokumenty potwierdzające koszt naprawy renowacyjnej.

12.2.3. W przypadku, gdy Klient przekazał Wykonawcy do dostarczenia Przesyłkę, której zawartość była niebezpieczna, zabroniona lub mająca ograniczenia odnośnie jej transportu, nie zgłaszając tego Wykonawcy, Klient, oprócz odszkodowania, zapłaci Wykonawcy grzywnę w wysokości 20 000 PLN za każdą Przesyłkę, której zawartość należy do kategorii niebezpiecznej lub zabronionej. Jednocześnie Klient zobowiązuje się zapłacić określoną grzywnę w ciągu 5 dni bankowych od chwili otrzymania odpowiedniego żądania płatności od Wykonawcy.

12.2.4. W przypadku świadczenia usług w celu zorganizowania odbioru środków pieniężnych od Odbiorców za dostarczone Przesyłki Klienta za pomocą elektronicznych środków płatniczych, w przypadku braku wpływu środków pieniężnych od Odbiorcy Przesyłki na rachunek bankowy Wykonawcy z jakichkolwiek przyczyn lub anulowania operacji bankowej w celu przekazania środków pieniężnych za dostarczone Przesyłki na rachunek Wykonawcy z jakichkolwiek powodów, Wykonawca nie przekazuje Klientowi środków pieniężnych za dostarczone Przesyłki Klienta w ramach takiej operacji.

12.2.5. W przypadku, gdy w momencie anulowania transakcji bankowej przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy Wykonawcy za dostarczone Przesyłki Klienta Wykonawca przelał środki pieniężne z anulowanej operacji na rachunek bankowy Klienta, powyższa kwota środków pieniężnych zostanie uznana za przekazaną z nadwyżką. Wykonawca odlicza kwotę przekazanych Klientowi z nadwyżką środków pieniężnych z wszelkich płatności dokonywanych na rzecz Klienta, a w przypadku niewystarczających środków pieniężnych na pokrycie kwoty anulowanej operacji Wykonawca ma prawo wystawić Klientowi rachunek na zwrot kwoty środków pieniężnych z anulowanej operacji bankowej. Klient zobowiązuje się zapłacić za wskazany rachunek w ciągu 3 (trzech) dni bankowych od daty jej wystawienia.

12.2.6. Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie licencjonowania eksportowego i importowego lub pozwoleń dotyczących Przesyłek, uzyskanie wszystkich wymaganych licencji i zezwoleń. W żadnym wypadku Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprzestrzeganie przez Klienta przepisów dotyczących kontroli eksportu, sankcji, środków ograniczających i zakazów.

12.2.7. Klient gwarantuje i jest odpowiedzialny za przestrzeganie wszystkich obowiązujących przepisów i regulacji dotyczących kontroli eksportu, w tym między innymi przepisów zakazujących nieautoryzowanego handlu bronią i innymi strategicznymi towarami i usługami w odniesieniu do nich, a także transakcji finansowych i handlowych z osobami fizycznymi i podmiotami; lub norm i zasad określających warunki dotyczące niektórych technologii, informacji i towarów, które mogą być dostarczane do/ z/ za pośrednictwem /nad krajem, w którym może być dostarczana dostawa.

12.2.8. Klient ponosi odpowiedzialność za zwrot Przesyłek, w tym, ale nie wyłącznie, z powodu odmowy odbioru Przesyłki przez Odbiorcę, odmowy zapłaty podatków, ceł i opłat w kraju docelowym, niemożności przywozu Przesyłki na terytorium kraju docelowego, niemożności dostarczenia Przesyłki z powodu braku komunikacji z Odbiorcą przez Wykonawcę. W tych przypadkach Klient zobowiązuje się do zapłaty kosztów związanych ze zwrotem nieodebranej Przesyłki, w tym kosztów usług Wykonawcy, płatności celnych, podatków i opłat, które należy uiścić przy imporcie Przesyłki do kraju wysyłki, w ciągu 5 dni od otrzymania

odpowiedniego żądania Wykonawcy. W przypadku zwrotu Przesyłki z przyczyn określonych w niniejszym punkcie Wykonawca powiadamia Klienta o konieczności odprawy celnej danej Przesyłki. W ciągu 7 dni kalendarzowych od otrzymania zawiadomienia o fakcie zwrotu Przesyłki Klient zobowiązany jest dostarczyć niezbędne do odprawy celnej dokumenty oraz uiścić stosowne opłaty celne. Nie otrzymanie od Klienta pisemnego wniosku o przedłużenie terminu dostarczenia wymaganych dokumentów i opłat celnych, a także nie wykonanie po upływie siedmiu dni okresu Klientem swoich obowiązków odnośnie zapewnienia dokumentów i opłat celnych do odprawy celnej odpowiedniej Przesyłki stanowi podstawę do zastosowania wobec Przesyłki procedury celnej zniszczenia. Klient, nie dostarczając niezbędnych dokumentów i nie płacąc opłat celnych, a także nie deklarując przedłużenia terminu dostarczenia dokumentów i zapłaty opłat celnych, akceptuje w ten sposób procedurę celną zniszczenia odpowiedniej Przesyłki. Koszty, powstałe w związku z procedurą celną zniszczenia Przesyłki ponosi Klient. Klient zobowiązuje się w ciągu 5 dni bankowych od otrzymania odpowiedniego żądania Wykonawcy dokonać zapłaty poniesionych kosztów.

12.2.9. W przypadku świadczenia usługi odbioru i/lub organizacji odbioru od odbiorców bezgotówkowych środków pieniężnych za dostarczone Przesyłki Klienta za pomocą kart bankowych, w przypadku odmowy przeprowadzenia/zakwestionowania operacji bankowej z inicjatywy posiadacza karty bankowej, systemu płatności i/lub banku, Wykonawca ma prawo nie dokonywać rozliczeń z Klientem odnośnie anulowanej operacji bankowej/transakcji.

12.2.10. W przypadku, gdy bank pobierze od Wykonawcy kwotę anulowanej transakcji bankowej/transakcji na wg stosownego listu przewozowego, Klient zobowiązuje się do zwrotu Wykonawcy powyższej kwoty. Wykonawca ma prawo odliczyć kwotę anulowanej operacji/transakcji z wszelkich płatności dokonanych na rzecz Klienta, a jeśli takie płatności nie są wystarczające na pokrycie kwoty operacji, Wykonawca ma prawo wystawić Klientowi rachunek celem opłaty brakującej kwoty operacji.

12.2.11. Klient zobowiązuje się zapłacić za w/w rachunek w ciągu 3 (trzech) dni bankowych od daty wystawienia rachunku.

12.2.12. Wykonawca zastrzega sobie prawo do uwzględnienia przychodzących płatności w celu opłacenia protokołów świadczonych usług/ rachunku, począwszy od wcześniejszej daty wystawienia, niezależnie od terminu płatności określonego w dokumencie rozliczeniowym.

13. Procedura rozstrzygnięcia sporów

13.1. Wszelkie spory wynikające z zawarcia, działania, wykonania i rozwiązania umowy są rozstrzygane przez strony w trybie roszczeniowym.

Klient ma prawo do złożenia Wykonawcy reklamacji w formie pisemnej w terminie 30 dni kalendarzowych od momentu przekazania przez Klienta Wykonawcy Przesyłki do doręczenia, a w przypadku Przesyłek będących zwrotami, od momentu wystawienia zwrotnego listu przewozowego, w najbliższym dla Klienta biurze Wykonawcy lub w formie elektronicznej pod adres intlservice@cdek.ru.

13.2. W przypadku roszczeń Klienta z tytułu uszkodzenia Przesyłki i/lub częściowej utraty pozycji Przesyłki podstawą do wniesienia reklamacji jest Protokół sporządzony w momencie doręczenia Przesyłki w obecności przedstawiciela Wykonawcy. W przypadku roszczeń Klienta dotyczących terminu dostawy lub utraty przez Wykonawcę Przesyłki Protokół nie jest sporządzany.

13.3. Termin odpowiedzi na reklamację przez Wykonawcę wynosi 10 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony przez Wykonawcę w przypadku korzystania z informacji lub konieczności jej uzyskania od firm ubezpieczeniowych, organów ścigania lub organów celnych, a także innych osób posiadających informacje mogące wpłynąć na wynik rozpatrzenia reklamacji Klienta.

13.4. Strony uzgodniły, że właściwość sądowa sporów określa się zgodnie z prawem krajowym.

14. Niezależność przepisów

14.1. Nieważność lub niemożność wykonania któregokolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu nie wpływa na ważność innych postanowień niniejszego Regulaminu.

14.2. Klient i Wykonawca potwierdzają, że niniejszy Regulamin nie narusza praw Klienta w odniesieniu do jakichkolwiek konkretnych usług świadczonych przez Wykonawcę (w tym w odniesieniu do których dokonano dodatkowej płatności).

15. Glosariusz

Klient – płatnik usługi

Odbiorca – odbiorca końcowy Przesyłki

Sklep internetowy – osoba prawna lub fizyczna dokonująca sprzedaży wysyłkowej towarów lub usług za pośrednictwem witryny internetowej lub aplikacji mobilnej, przyjmująca zamówienia zakupu, oferująca kupującemu wybór opcji płatności, sposobu odbioru towaru/usługi oraz otrzymująca gotówkę za towar/usługę.

Przesyłka – zaadresowana korespondencja pisemna, paczka oraz inne zawartości o charakterze dokumentarnym i nie dokumentarnym, przyjmowane w indywidualnych opakowaniach wysyłkowych i dostarczane wg jednego listu przewozowego.

List przewozowy – dokument wystawiany na każdą Przesyłkę, zawierający informacje o nazwie, adresie i telefonach kontaktowych Nadawcy i Odbiorcy, charakterze i właściwościach Przesyłki, datach wysyłki i odbioru Przesyłki, informacje o usługach dodatkowych i sposobie płatności, unikalny numer oraz kod kreskowy.

Kod kreskowy (kod paskowy) – informacja graficzna umieszczana na opakowaniu/oznaczeniu Przesyłki, umożliwiająca odczytanie z niej za pomocą środków technicznych sekwencji czarnych i białych pasków lub innych kształtów geometrycznych.

Opłata za pobraniem — opłata za towary i/lub usługi Klienta lub osób reprezentowanych przez Klienta, przyjmowana przez Wykonawcę od Odbiorcy na zlecenie Klienta, a następnie przekazywana Klientowi. Wysokość opłaty za pobraniem ustalana jest przez Klienta.