
REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ FIRMĘ X-PRESS COURIERS SP. Z O. O.

dla konsumentów

§1 Postanowienia ogólne

X-press Couriers Sp. z o. o. (dalej XC), z siedzibą: ul. Mineralna 15A, 02-274 Warszawa, zarejestrowana pod numerem KRS 0000049299 w Sądzie Rejonowym w Warszawie, NIP 118-14-58-699, z kapitałem zakładowym w kwocie 5.853.900,00 PLN w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi przewozowe i pocztowe.

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług dla Konsumentów.

Regulamin określa także zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconych usług.

Regulamin obowiązuje Klientów, pracowników XC oraz osoby i podmioty współpracujące z XC przy wykonywaniu usług XC.

XC nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie.

XC świadczy Usługi w granicach swych możliwości technicznych i kadrowych.

§2 Podstawy prawne świadczenia usług

Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, póź. 601 z późn. zm.) - zwana dalej Prawem przewozowym.

Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe - zwana dalej Prawem pocztowym. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.) - zwana dalej Kodeksem Cywilnym.

Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006r.) - zwane dalej Rozporządzeniem w sprawie ustalania stanu przesyłek towarowych oraz postępowania reklamacyjnego.

Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. póź. 1468) - zwane dalej Rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej.

§3 Definicje

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

Regulamin: niniejszy dokument. Każdorazowo obowiązujący Regulamin dostępny jest w siedzibie i oddziałach XC Punktach

Obsługi Klienta (POK) oraz na stronie internetowej www.x-press.com.pl

Operator pocztowy: przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych.

Przewoźnik: przedsiębiorca wykonujący odpłatnie przewóz rzeczy na podstawie umowy, którego działalność w tym zakresie reguluje ustawa Prawo przewozowe.

XC/Przedstawiciel XC: X-press Couriers Sp. z o. o. będąca operatorem pocztowym oraz przewoźnikiem towarowym, a także podmioty biorące udział w realizowaniu świadczonych usług, tj. Partnerzy Handlowi, podwykonawcy, kurierzy oraz osoby zatrudniane przez wymienione podmioty.

Opakowanie: Jednostkowe zabezpieczające opakowanie rzeczy na czas przewozu w sposób określony w niniejszym Regulaminie.

Usługi: usługi przewozowe i/lub usługi pocztowe, kurierskie

Usługi przewozowe: usługi dotyczące przewozu za wynagrodzeniem rzeczy na podstawie Prawa przewozowego z wyłączeniem przesyłek pocztowych.

Usługi pocztowe, kurierskie: usługi dotyczące przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek pocztowych na podstawie Prawa pocztowego.

Przesyłka: przesyłka towarowa i/lub przesyłka pocztowa, kurierska

Przesyłka towarowa: rzecz przyjęta do przewozu na podstawie jednego Listu przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi przesyłka pocztowa będąca przedmiotem usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego.

Przesyłka pocztowa: rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi; przesyłka listowa (przesyłka pocztowa z korespondencją), druk, paczka pocztowa (przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru o masie do 20000 g i wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm albo które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość); Przesyłka kurierska: przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub paczka pocztowa,

przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający spełnienie wymogów określonych w art. 3 pkt 19 Prawa pocztowego.

Konsument: osoba fizyczna, niebędąca podmiotem gospodarczym, zawierająca umowę o świadczenie usług kurierskich na podstawie prawa pocztowego, przewozowego, cywilnego.

Klient: konsument korzystający z Usług oferowanych przez XC.

Odbiorca/Adresat: osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy wskazany w Liście przewozowym.

Nadawca: osoba fizyczna zlecająca XC wykonanie usług i wskazana w Liście przewozowym jako Nadawca.

Płatnik: Osoba fizyczna regulująca należność za wykonaną usługę.

Katalog Usług świadczonych przez XC określony jest w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

Cennik: wykaz pobieranych przez XC opłat za świadczone usługi i usługi dodatkowe zlecone osobiście w Oddziałach XC i POK.

Cennik dostępny jest w Oddziałach XC i POK

Miejsce Nadania: Oddział XC lub POK.

Miejsce Doręczenia: Siedziba Adresata lub inne miejsce wskazane przez Nadawcę w Liście przewozowym, miejsce doręczenia przesyłki.

Termin doręczenia: Podany do publicznej wiadomości termin, w którym XC zobowiązuje się doręczyć przesyłkę. Terminy doręczenia poszczególnych rodzajów przesyłek określa Katalog usług lub indywidualna umowa z Klientem.

List przewozowy: dokument wystawiany przez XC dla potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji oraz potwierdzenia dostarczenia przesyłki do Odbiorcy/Adresata. List przewozowy stanowi dowód zawarcia umowy, którego podpisanie przez Nadawcę potwierdza akceptację zasad podanych w niniejszym Regulaminie, w tym m. in. znajomość warunków i zasad świadczenia usług, zasad odpowiedzialności, postępowania reklamacyjnego, które z momentem podpisania stają się wiążące dla stron.

Przesyłka niedoręczalna: przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku adresu lub błędnego adresu.

Przesyłka niedoręczona: Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, lub przesyłka nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna, jeżeli Nadawca odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie, w trakcie świadczenia usługi zaistnieje przypadek wskazany w § 4 ust. 8.

Usługa uznana za niewykonaną lub nienależycie wykonaną: jeżeli nastąpi utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, doręczenie przesyłki nastąpiło z naruszeniem zawartej umowy, także odnośnie terminów lub postanowień Regulaminu i cenników.

Przesyłka utracona: przesyłka, która nie została dostarczona do Adresata w okresie 30 dni od upływu gwarantowanego terminu doręczenia.

Przesyłka uszkodzona: przesyłka w razie wystąpienia zmian jej substancji, powodujących obniżenie jej wartości.

Awizo: zawiadomienie o nieudanej próbie dostarczenia przesyłki zawierające nr listu przewozowego oraz prośbę o kontakt z XC w celu ustalenia sposobu i terminu powtórnego dostarczenia lub uzgodnienia gdzie i kiedy Odbiorca może odebrać osobiście przesyłkę, jeżeli sam odbiera przesyłkę.

Waga rzeczywista: całkowita waga (masa) przesyłki wraz z opakowaniem wyrażana w kilogramach.

Waga gabarytowa: parametr liczony w celu poprawnego określenia faktycznej zajmowanej przestrzeni. Waga gabarytowa zwana inaczej wagą przestrzenną bądź wymiarową, wyrażana jest w kilogramach, uwzględnia długość, szerokość i wysokość rzeczy.

Punkt Obsługi Klienta/POK: miejsce przyjmowania i wydawania przesyłek. Lista aktualnych punktów podana jest i uaktualniania na stronie www.x-press.com.pl

Protokół: dokument opisujący naruszenie stanu przesyłki (uszkodzenia /ubytki przesyłki) sporządzony podczas przyjmowania bądź doręczania przesyłki lub inny protokół sporządzany w przypadkach przewidzianych Regulaminem.

§4 Zakres działalności

1. XC w ramach prowadzonej działalności świadczy dla konsumentów usługi przewozowe i pocztowe na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Katalogu Usług i innych ofertach skierowanych do Konsumenta.
2. XC świadczy Usługi poprzez podwykonawców, Kurierów oraz Partnerów handlowych w POK.
3. Rodzaje usług przewozowych:
 - a. lokalne, krajowe, międzynarodowe
4. Rodzaje usług pocztowych:

- a. lokalne, krajowe, międzynarodowe.
5. XC nie przyjmuje do przewozu:
- a. materiałów wybuchowych;
 - b. broni palnej oraz amunicji;
 - c. akumulatorów, silników, skrzyni biegów zalanych płynami;
 - d. materiałów łatwopalnych i żrących;
 - e. materiałów promieniotwórczych;
 - f. antyków, zabytków, dzieł sztuki, przedmiotów o znacznej wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych, przedmiotów mających wartość kolekcjonerską, niepowtarzalnych, indywidualnych;
 - g. nośników zawierających wartości sentymentalne np. pamiątki oraz inne dokumenty o wartości emocjonalnej oraz sentymentalnej czy kolekcjonerskiej;
 - h. wyrobów jubilerskich, biżuterii – za które uważa się wyroby ze złota, platyny, srebra i innych metali szlachetnych, kamieni szlachetnych, półszlachetnych, oraz ich prefabrykaty ;
 - i. gotówki, kart prepaid i innych wartości pieniężnych, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, bony, czek, weksle, inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę;
 - j. żywych zwierząt;
 - k. produktów pochodzenia zwierzęcego;
 - l. zwłok lub szczątków ludzkich;
 - m. organów ludzkich, płynów ustrojowych oraz produktów metabolizmu ludzkiego;
 - n. produktów leczniczych w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponentów do produkcji produktów leczniczych, narkotyków oraz substancji psychotropowych i halucynogennych;
 - o. instrumentów muzycznych;
 - p. rzeczy łatwo psujących się, towarów wymagających temperatury kontrolowanej lub innych specjalnych warunków przewozu;
 - q. dokumentów przetargowych, akt, wzorów i prototypów;
 - r. przedmiotów, dla których wymagane są oznakowania znakami akcyzy;
 - s. rzeczy przewożonych pod plombą celną;
 - t. mienia przesiedleńczego;
 - u. innych rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp. lub też rzeczy wymagających zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu lub użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji XC;
 - v. przesyłek o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. nr 119, póź. 1250 z późniejszymi zmianami);
 - w. przesyłek, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania; XC może uzależnić przyjęcie do przewozu rzeczy, których opakowanie nie odpowiada warunkom określonym w regulaminie lub ze śladami uszkodzenia od zamieszczenia przez Nadawcę w liście przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie przesyłki;
 - x. przesyłek o wartości deklarowanej powyżej 5000 zł;
 - y. rzeczy delikatnych, szklanych;
 - z. rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;
 - aa. adresowanych na numery skrzytek pocztowych (za wyjątkiem przesyłek adresowanych do krajów, gdzie skrytki pocztowe są niezbędne do doręczenia przesyłki).
6. XC nie jest operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług albo może odstąpić od umowy, jeżeli:
- a. nie są spełnione przez nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w ustawie Prawo pocztowe oraz usług przewozowych określone w ustawie Prawo Przewozowe lub przepisach wydanych na ich podstawie,
 - b. nie są spełnione przez nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług określone w niniejszym Regulaminie, w tym w zakresie wypełnienia listu przewozowego i jego podpisu (par. 5 ust. 3-6 Regulaminu), opłacenia przesyłki (par. 6 Regulaminu),
 - c. na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo,
 - d. przesyłka nie spełnia określonych przez XC warunków wymaganych do zawarcia umowy, w tym jest przesyłką: której, w myśl par. 4 ust. 5 powyżej, XC nie przyjmuje do przewozu, lub jest niewłaściwie zabezpieczona (par. 5 ust. 14 Regulaminu),
 - e. usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru, chyba że XC zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem,
 - f. przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
7. XC ma prawo odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeżeli przesyłka zawiera zawartość określoną w § 5 ust. 6 a-aa niniejszego Regulaminu.
8. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę postanowień § 4 ust. 6 Regulaminu oraz oddania przesyłki o zawartości wymienionej w § 4 ust. 5 Nadawca ponosi odpowiedzialność na ogólnie obowiązujących zasadach.
9. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez XC od umowy o świadczenie usługi z przyczyn określonych w Regulaminie i w przypadkach wymienionych w przepisach prawa przyjętą przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi.
10. Nadawca może przed doręczeniem przesyłki:
- a. odstąpić od umowy o świadczenie usługi;
 - b. żądać zmiany odbiorcy lub miejsca doręczenia.

11. XC należą się od Nadawcy opłaty za czynności wykonane przez XC w związku z odstąpieniem przez Nadawcę od umowy o świadczenie usługi albo realizacją zmian.
12. XC ma prawo odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy w przypadku zadziałania siły wyższej.

§5 Sposób zawarcia umowy, warunki przyjęcia przesyłki

1. XC przyjmuje do wykonania usługi po złożeniu zlecenia osobiście w Oddziale XC lub POK w ustalonych dniach i godzinach działania Oddziałów XC i POK podanych na stronie www.x-press.com.pl.
2. Dowodem zlecenia usługi jest List przewozowy składany przez Nadawcę.
3. Nadawca jest zobowiązany dokładnie (bez błędów i pomyłek), kompletnie, czytelnie wypełnić List przewozowy.
4. Nadawca ma obowiązek zamieścić na Liście przewozowym adres doręczenia, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń. W szczególności musi być podany kod pocztowy.
5. List przewozowy powinien zawierać następujące elementy:
 - a. dane Nadawcy: imię i nazwisko Nadawcy;
 - b. dokładny adres Nadawcy, w tym kod pocztowy, nr telefonu Nadawcy;
 - c. wskazanie Płatnika;
 - d. datę, godzinę nadania przesyłki;
 - e. dane Adresata (w tym kod pocztowy): nazwa firmy, dokładny adres, nr telefonu, w przypadku Konsumenta - imię i nazwisko i dokładny adres Adresata, jeżeli to możliwe telefon Adresata;
 - f. rodzaj usługi;
 - g. typ serwisu;
 - h. opis zawartości przesyłki;
 - i. deklarowaną wartość przesyłki;
 - j. wysokość opłaty i formę płatności;
 - k. liczbę i wymiary paczek;
 - l. wagę rzeczywistą przesyłki oraz gabarytową;
 - m. nazwisko i podpis Nadawcy;
 - n. nazwisko i podpis osoby działającej w imieniu XC;
 - o. nr rachunku bankowego w przypadku realizacji usługi pobrania;
 - p. informacje dodatkowe dotyczące realizacji usługi.
6. Nadawca zobowiązany jest do podpisania Listu przewozowego.
7. Na każde żądanie zostaje udostępniony Nadawcy aktualny Regulamin oraz obowiązujący cennik i aktualne oferty Usług.
8. Poprzez złożenie podpisu na wypisanym Liście przewozowym, Nadawca potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodę na wykonanie Usługi zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszym Regulaminie, ofertą dla danej Usługi wybranej przez Nadawcę.
9. Potwierdzeniem przyjęcia Usługi do realizacji jest podpisanie Listu przewozowego przez przedstawiciela XC.
10. Jeden egzemplarz Listu przewozowego otrzymuje Nadawca.
11. O ile strony nie postanowiły inaczej, dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług jest aktualnie stosowany list przewozowy lub inny równoważny dokument. Nadawca podpisując list przewozowy lub inny równoważny dokument, potwierdza wybór usługi, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszego regulaminu, który z momentem podpisania listu przewozowego lub innego równoważnego dokumentu staje się dlań wiążący. XC może wykorzystać urządzenia elektroniczne do dowodu odbioru i doręczenia przesyłki. Odbiorca przesyłki potwierdza fakt odbioru przesyłki podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym a Nadawca będzie akceptował wydruk z tego urządzenia jako dowód doręczenia przesyłki i nie będzie zgłaszał zarzutów do takiej postaci dowodu tylko z tego powodu, że podpis odbiorcy przesyłki został pozyskany i przechowywany w formie elektronicznej.
12. Nadawca zobowiązany jest do dołączenia do Listu przewozowego dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych.
13. Nadawca jest obowiązany oddać XC przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz, w szczególności bez ubytku i uszkodzenia.
14. Nadawca zobowiązany jest do:
 - a. właściwego oznakowania przesyłki z uwagi na szczególny sposób realizacji usługi lub właściwości, zawartość przesyłki
 - b. dobrania opakowania z uwagi na właściwości przesyłki (wagę, wytrzymałość opakowania, zabezpieczenie przed przemieszczaniem się wewnątrz).
15. Poradnik pakowania przesyłek znajduje się na stronie www.x-press.com.pl
16. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, XC może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo usługi. Z czynności tej sporządzany jest protokół.
17. XC ma prawo sprawdzić wagę i wymiary oraz sposób opakowania przesyłki bez naruszania opakowania zewnętrznego i sprawdzania zawartości dla zweryfikowania czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w Liście przewozowym. Opis wyniku sprawdzenia odnotowuje się w Liście przewozowym lub dołączonym do niego protokole, a także w systemie operacyjnym. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście przewozowym ze stanem rzeczywistym przesyłki, koszty sprawdzenia obciążają Nadawcę i zostaną doliczone do ceny wykonywanej usługi. Jeżeli w wyniku sprawdzenia okaże się, że Usługa winna być zrealizowana po innej cenie, to za zgodą Nadawcy naliczona zostanie inna cena. W przeciwnym razie XC ma prawo odmówić wykonania usługi.
18. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, XC powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
19. Kontrola nie podlega treści przesyłanych dokumentów.

§6 Wynagrodzenie, opłaty

Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego w dniu zamówienia usługi cennika XC i płatne są gotówką w momencie nadania przesyłki, wraz z opłatą manipulacyjną związaną z operacją pobrania i przewożenia gotówki, chyba, że obowiązują inne indywidualne ustalenia stron w tym zakresie.

1. Za świadczone usługi opłatę uiszcza Płatnik. Płatnikiem jest Nadawca.
2. Płatnik ma obowiązek uregulowania należności za wykonaną usługę w momencie nadania.
3. XC ma prawo wskazać indywidualnie termin płatności za świadczone usługi.
4. W przypadku przekroczenia terminu płatności przez Płatnika, należą się odsetki ustawowe.
5. Aktualny Cennik dostępny jest w siedzibie i oddziałach XC oraz w POK.
6. XC ma prawo do dokonywania zmian w Cenniku, z zastrzeżeniem, iż nie dotyczy to umów zawartych przed datą zmiany cennika.
7. XC oferuje usługę pobrania płatności przy dostarczeniu przesyłki („COD”) po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem. Jeżeli Nadawca zleci taką usługę, XC pobierze w imieniu Nadawcy kwotę COD określoną w Liście przewozowym.
8. Zwrot pobrania realizowany jest na konto bankowe wskazane w Liście przewozowym w terminie 21 dni od daty doręczenia. W przypadku odmowy odebrania przesyłki za pobraniem przez Adresata realizowany jest zwrot przesyłki do Nadawcy na jego koszt.

§7 Doręczenie przesyłki

Doręczenie przesyłki towarowej i przesyłki pocztowej

1. Przesyłka dostarczona jest do Adresata w czasie i na zasadach zawartych w aktualnym w dniu nadania Katalogu usług, w którym podane zostały szczegółowe gwarantowane terminy doręczeń.
2. Miejscem odbioru przesyłki przez Adresata jest miejsce wskazane na Liście przewozowym. Miejscem odbioru może być POK, jeżeli został wskazany w Liście przewozowym.
3. Zasadą jest doręczanie przesyłki do rąk własnych Adresata z zastrzeżeniem postanowień art. 37 ust. 2 Prawa pocztowego (w przypadku przesyłki pocztowej). W przypadku, gdy Adresatem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem osobie upoważnionej do odbioru przesyłek w kancelarii lub komórce spełniającej jej rolę. Jeżeli Adresatem przesyłki jest organ władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt. 1 Ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych, przesyłkę doręcza się osobie uprawnionej w urzędzie organu władzy publicznej.
4. W przypadku doręczenia przesyłek towarowych (np. palet) stosowany jest system realizacji usług kurierskich paletowych. Polega on na odbiorze i/lub doręczeniu towaru z załadunkiem/rozładunkiem realizowanym przez kuriera na rampę lub grunt bez rozpakowywania lub wnoszenia do lokalu. Dodatkowo czynności załadunkowe i rozładunkowe pozostają po stronie Klienta.
5. Adresat potwierdza odbiór własnoręcznym i czytelnym podpisem na liście przewozowym bądź potwierdza fakt odbioru przesyłki podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym wraz z datą i godziną doręczenia, stwierdzając tym samym prawidłowości wykonania usługi. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być wpisane na liście przewozowym przez Adresata w chwili jej przyjęcia bądź spisane w protokole.
6. W przypadku nieobecności Adresata Kurier pozostawia awizo z zawiadomieniem o nieudanej próbie dostarczenia przesyłki zawierające nr listu przewozowego oraz prośbę o kontakt z XC w celu ustalenia sposobu i terminu powtórnego dostarczenia lub uzgodnienia gdzie i kiedy Odbiorca może osobiście odebrać przesyłkę.
7. Koszty każdorazowej próby doręczenia przesyłki są naliczane według cennika XC z dnia nadania i ponoszone są przez Płatnika.
8. Termin do odbioru przesyłki przez Adresata wynosi 3 dni robocze liczone od dnia następnego po dniu pozostawienia awizo. Po upływie terminu odbioru, o ile nie miał miejsca żaden z wniosków Adresata lub Nadawcy, o których mowa w punkcie 6, przesyłka zwracana jest Nadawcy na jego koszt.
9. Jeżeli przesyłka nie może być dostarczona do Adresata z przyczyn niezależnych od XC, XC zawiadomi o tym Nadawcę z równoczesnym zapytaniem o dalsze dyspozycje. W przypadku braku wydania dyspozycji, co do przesyłki przez Nadawcę w czasie 24 godzin od powiadomienia, XC zwraca przesyłkę do Nadawcy na jego koszt.
10. Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, zwana dalej „przesyłką niedoręczalną”, może zostać otwarta przez XC, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
11. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie chyba, że umowa o świadczenie usługi przewiduje inny termin, przez komisję w składzie 3 osób, powołaną przez Zarząd XC. Z otwarcia przesyłki sporządza się protokół.
12. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
13. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia Nadawcy albo Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, do zawartości przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.
14. Po otwarciu przesyłki komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres Nadawcy lub Odbiorcy. Gdy uda się ustalić adres przesyłka po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana do Odbiorcy lub zwracana Nadawcy.
15. W przypadku, gdy Adresat odmówi przyjęcia przesyłki jest ona zwracana Nadawcy lub w miejsce przez niego wskazane. Koszty przewozu w obie strony ponosi Płatnik.
16. Na wniosek Adresata lub Nadawcy, XC może dodatkowo, odpłatnie świadczyć następujące usługi: wysłanie przesyłki pod inny wskazany przez Adresata lub Nadawcę adres, przechowanie przesyłki po upływie terminu określonego w Cenniku usług.
17. Za odmowę przyjęcia przesyłki uważana jest także odmowa uiszczenia należności za dokonanie przez XC dodatkowych

czynności, o których mowa powyżej.

18. Przesyłkę, która nie została doreczona do Adresata, w miejsce wskazane w Liście przewozowym w ciągu 30 dni od daty planowanego terminu jej dostarczenia, uważa się za utraconą.

19. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przedstawiciel XC ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik, operator wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.

20. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosił się on w wyznaczonym terminie, przedstawiciel XC dokonuje ustaleń w obecności osób przez siebie doproszonych do tej czynności.

21. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, XC ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone z zachowaniem procedur dotyczących procesu reklamacyjnego niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.

22. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem.

23. W razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przedstawiciel XC stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy.

24. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu.

25. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez przedstawiciela XC, uprawniony ponosi koszty z tym związane.

26. W razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez XC w porozumieniu z uprawnionym.

§8 Odpowiedzialność XC

I. Usługa przewozowa

1. XC ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w realizacji usługi.

2. XC nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust., 1 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w wykonaniu usługi wystąpiły:

- a. z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata nie wywołanych winą przedstawiciela XC, ani XC,
- b. z właściwości przesyłki albo
- c. wskutek siły wyższej.

Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu realizacji usługi nastąpiło z w/w przyczyn, ciąży na XC.

3. XC nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust., 1 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały, jeśli Nadawca naruszył postanowienia Regulaminu dot. obowiązków Nadawcy, w szczególności w zakresie obowiązku właściwego oznaczenia przesyłek i ich pakowania. W przypadku wykazania przez XC, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać z przyczyn określonych w ust. 3, przyjmuje się, że szkoda z nich wynika.

4. XC nie odpowiada za ubytek przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym - również z nie naruszonymi plombami nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania. Jeżeli przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nie naruszonym, zamkniętym przez nadawcę i z nie naruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.

5. Jeżeli wskutek opóźnienia powstanie szkoda inna niż w przesyłce wówczas XC ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, która ograniczona jest do podwójnej kwoty przewozowego (wg Prawa przewozowego).

II. Usługa pocztowa

1. Do odpowiedzialności XC za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem poniższych zapisów.

2. XC odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- a. wskutek siły wyższej;
- b. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, nie wywołanych winą XC;
- c. z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów Ustawy Prawo pocztowe albo Regulaminu;
- d. z powodu właściwości przesyłki.

Dowód wystąpienia jednej z w/w przyczyn, spoczywa na XC.

3. XC odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą Prawo Pocztove chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- a. jest następstwem czynu niedozwolonego;
- b. nastąpiło z winy umyślnej XC;
- c. jest wynikiem rażącego niedbalstwa XC.

W powyższych przypadkach XC odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie przepisów Kodeksu Cywilnego do pełnej wysokości szkody.

4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń chyba, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił XC roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie od przyjęcia przesyłki pocztowej do jej wydania Adresatowi.

5. W przypadku niewykonania usługi, XC niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości pobrane opłaty.
6. Usługę uznaje się za niewykonaną w razie nie doręczenia przesyłki do Adresata lub całkowitego zniszczenia przesyłki.
7. Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną w razie:
 - a. opóźnienia w doręczeniu przesyłki,
 - b. uszkodzenia lub ubytku w zawartości przesyłki,
 - c. wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami pocztowego.
8. XC ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w zakresie określonym w § 12, I. Usługa pocztowa.
9. XC nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów z zastrzeżeniem §8 II pkt. 3.

§9 Odpowiedzialność Nadawcy

1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z naruszenia przepisów prawa pocztowego, przewozowego, cywilnego stosowanych przy realizacji usługi, w tym w szczególności:
 - a. podania w Liście przewozowym danych niewystarczających do realizacji usługi, niezgodnych z rzeczywistością, braku dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych,
 - b. nienależytego stanu przesyłki towarowej, przesyłki pocztowej, niewłaściwego opakowania.
2. Nadawca przesyłki odpowiada za koszty, jakie poniesie XC na skutek wystąpienia okoliczności wymienionych w ust.1.
3. Nadawca zobowiązany jest ponieść koszty związane z przeładunkiem przesyłki w razie, gdy dane dotyczące wagi podane w Liście przewozowym, są niezgodne z rzeczywistością.
4. XC przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających ze świadczenia usług oraz z tytułu opłat celnych lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.

§10 Ubezpieczenie przesyłek

1. XC na wniosek Nadawcy może ubezpieczyć przesyłkę na czas realizacji Usługi, na zasadach określonych w Informacji o Warunkach Ubezpieczenia Przesyłek dla Klientów X-press Couriers Sp. z o. o. dostępnej na stronie www.x-press.com.pl
2. Wyciąg z Umowy ubezpieczenia pomiędzy XC Ubezpieczycielem jest dostępny dla Nadawcy na każde jego żądanie.
3. Likwidacji szkody i wypłaty odszkodowania dokonuje w imieniu XC ubezpieczyciel.
4. Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§11 Reklamacje

1. Uprawnionymi do składania reklamacji jest Nadawca lub Adresat.
2. Uprawniony do składania reklamacji może złożyć do XC reklamację:
 - a. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej lub usługi przewozu.

I. Reklamacje usługi pocztowej

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej można wnieść:
 - a. z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki:
 - i. bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony protokół przez XC bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata,
 - ii. po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa wyżej,
 - iii. w terminie, o którym mowa w art. 87 ust. 6 Prawa pocztowego - w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
 - b. z tytułu utraty przesyłki – najwcześniej w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, określonego przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych;
 - c. z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin został określony przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych - po upływie tego terminu.
2. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów, o których mowa w art. 87 ust. 6 i art. 92 ust. 3 Prawa pocztowego, pozostawia się bez rozpoznania, o czym XC niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - a. Nadawcy;
 - b. Adresatowi - w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka pocztowa zostanie doręczona Adresatowi.
4. Wszelkie roszczenia przeciwko XC muszą zostać zgłoszone na piśmie, ustnie do protokołu, za pomocą środków komunikacji elektronicznej w możliwie jak najkrótszym terminie, przy czym reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
5. Sposób rozpatrywania reklamacji określają poniższe postanowienia:
 - a. wszystkie reklamacje związane z nie doręczeniem, opóźnieniem, utratą, ubytkiem i uszkodzeniem przesyłki przyjmowane są w siedzibie XC oraz Oddziale XC lub POK;
 - b. reklamacje zgłaszane na piśmie, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane za potwierdzeniem odbioru;

c. wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wszystkich pism w sprawie reklamacji, w tym wezwań, powiadomień, odpowiedzi na reklamację, informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację;

d. przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, oznacza, dla celów dowodowych, że usługa została należycie wykonana; roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki pocztowej nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił operatorowi pocztowemu roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez operatora pocztowego w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręczeniem adresatowi.

6. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko Nadawcy albo Adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata, zwanego dalej "reklamującym";
- b. przedmiot reklamacji;
- c. datę i miejsce nadania przesyłki;
- d. numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki - w przypadku przesyłki rejestrowanej;
- e. uzasadnienie reklamacji;
- f. kwotę odszkodowania - w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- g. podpis reklamującego lub osoby przez niego upoważnionej z załączonym pełnomocnictwem, w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej lub do protokołu;
- h. datę sporządzenia reklamacji;
- i. wykaz załączonych dokumentów.

7. Do reklamacji należy dołączyć:

- a. oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki, jeżeli taki dokument jest wydawany przez operatora pocztowego Nadawcy - do wglądu lub jeśli reklamacja jest wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej: kopie dokumentów, o których mowa wyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, operator pocztowy może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów;
- b. oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust., 1 pkt 2 Prawa pocztowego;
- c. kopię protokołu sporządzonego przez XC bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata - albo
- d. oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
- e. opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli XC tego zażąda;
- f. oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 Prawa pocztowego, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust. 6 Prawa pocztowego;
- g. przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- h. dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek, o których mowa w art. 89 Prawa pocztowego - do wglądu.

8. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek i na jego koszt. W przypadku braku wniosku XC zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

9. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa wyżej XC w przypadku, gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nie uzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W/w terminu 7 dni nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania, jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w wyżej.

10. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni licząc od dnia wniesienia reklamacji. W przypadku wyznaczenia reklamującemu dodatkowego czasu na uzupełnienie braków formalnych reklamacji, termin rozpoznania przedłuża się o wyznaczony czas potrzebny na uzupełnienie braków.

11. Po rozpatrzeniu reklamacji, XC powiadamia pisemnie reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności.

12. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje niekompletne (niespełniające warunków wymienionych w §11, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesione.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

14. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym XC niezwłocznie powiadamia reklamującego.

15. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania będzie zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

- a. Sądowym, albo
- b. mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
- c. przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

16. Do postępowania reklamacyjnego dotyczącego usługi pocztowej w zakresie nieuregulowanym powyżej, stosuje się

odpowiednie przepisy Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1468).

II. Reklamacje usługi przewozowej

1. Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:
 - a. szkoda została stwierdzona protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego,
 - b. XC ze swej winy nie sporządził protokołu stwierdzenia szkody,
 - c. ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
 - d. szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.
2. Postępowanie reklamacyjne jest wszczynane poprzez złożenie przez uprawnionego reklamacji. Reklamacja musi być zgłoszona na piśmie, ustnie do protokołu, za pomocą środków komunikacji elektronicznej w możliwie jak najkrótszym terminie, przy czym reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. datę sporządzenia reklamacji;
 - b. nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - c. imię i nazwisko Nadawcy albo Adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata, zwanego dalej "reklamującym";
 - d. tytuł i uzasadnienie reklamacji;
 - e. datę i miejsce nadania przesyłki;
 - f. numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki;
 - g. kwotę roszczenia - w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - h. podpis reklamującego lub osoby przez niego upoważnionej z załączonym pełnomocnictwem - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej lub do protokołu;
 - i. wykaz załączonych dokumentów;
4. Do reklamacji należy dołączyć:
 - a. oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki lub jeśli reklamacja jest wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej: kopie dokumentów, o których mowa wyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, XC może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów;
 - b. kopię protokołu sporządzonego przez XC bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata - albo
 - c. oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
 - d. kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia;
 - e. opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli XC tego zażąda;
 - f. oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki.
5. XC jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa wyżej.
6. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osobę nieuprawnioną lub gdy reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa wyżej XC wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że niezpełnienie jej w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez XC uzupełnionej reklamacji.
7. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia przez XC kompletnej reklamacji spełniającej warunki, o których wyżej.
8. O wyniku rozpatrzenia reklamacji XC powiadomi pisemnie reklamującego podając:
 - a. w przypadku uznania roszczenia: kwotę odszkodowania i sposób jej rozliczenia;
 - b. w przypadku nie uznania roszczenia całkowitego lub częściowego: uzasadnienie odmowy, pouczenie o dalszych możliwościach postępowania.
9. Nie podanie na Liście przewozowym zawartości przesyłki wyłącza możliwość pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

§12 Odszkodowanie

I. Usługa pocztowa

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
 - a. za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
 - b. za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
 - c. za utratę przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych,
 - d. za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
2. Kwoty przysługujące z tytułu niezapłaconych odszkodowań oraz zwrotu opłaty za niewykonaną usługę pocztową, podlegają oprocentowaniu w wysokości ustawowej. Odsetki przysługują od dnia:
 - a. w którym upłynął trzydziestodniowy termin wypłacenia odszkodowania liczony od dnia uznania reklamacji

lub

b. od dnia doręczenia wezwania do zapłaty.

3. XC lub Ubezpieczyciel w terminie 45 dni od uznania reklamacji za zasadną wypłaca odszkodowanie osobie uprawnionej.
4. Wypłata odszkodowania nastąpi przelewem bankowym na wskazany w reklamacji przez osobę uprawnioną numer rachunku bankowego.

II. Usługa przewozowa

1. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać rzeczywistej wartości rzeczy, przy czym ustala się ją w kolejności na podstawie:
 - a. ceny wskazanej z rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo
 - b. ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu, bądź
 - c. wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
2. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca.
3. W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości zadeklarowanej, a w razie ubytku - w odpowiedniej części chyba, że przewoźnik udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 1.
4. W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości.
5. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:
 - a. utratę całej przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia,
 - b. ubytek tej części przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia.
6. Oprócz odszkodowań określonych w ust 1-4 XC jest obowiązany zwrócić opłatę za przewóz i inne koszty naliczone przez XC związane z przewozem przesyłki:
 - a. w razie utraty - w pełnej wysokości,
 - b. w razie ubytku - w odpowiedniej części,
 - c. w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia.
7. Jeżeli wskutek zwłoki w realizacji usługi powstała szkoda inna niż w przesyłce XC jest zobowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty ceny za usługę, która została wykonana z opóźnieniem.

§13 Likwidacja przesyłek

1. XC w przypadkach określonych w przepisach jest uprawniony do dokonania likwidacji Przesyłki poprzez jej sprzedaż, nieodpłatne przekazanie lub zniszczenie.
2. XC zobowiązany jest pisemnie zawiadomić Klienta o planowanym przystąpieniu do likwidacji przesyłki, wyznaczając Klientowi 10-dniowy termin przekazania pisemnej dyspozycji na temat wskazanej Przesyłki licząc od daty dostarczenia zawiadomienia.
3. Jeżeli Klient nie przekaze pisemnej dyspozycji w tym terminie XC przystępuje do likwidacji przesyłki.
4. Środki uzyskane z likwidacji zostaną wypłacone osobie uprawnionej po potrąceniu należności XC, w tym kosztów likwidacji.
5. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia Nadawcy albo Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki:
 - a. korespondencja stanowiąca przesyłkę zostaje zniszczona przez XC w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki;
 - b. do zawartości przesyłki innej niż korespondencja stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.

§14 Tajemnica pocztowa

1. Tajemnica pocztowa obejmuje informacje przekazywane w przesyłkach pocztowych, dane dotyczące podmiotów korzystających z usług pocztowych oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług.
2. Do zachowania tajemnicy pocztowej są obowiązani:
 - a. XC;
 - b. osoby, które z racji wykonywanej działalności mają dostęp do tajemnicy pocztowej.
3. Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest w szczególności:
 - a. ujawnianie lub przetwarzanie informacji albo danych objętych tajemnicą pocztową;
 - b. otwieranie zamkniętych przesyłek lub zapoznawanie się z ich treścią;
 - c. umożliwianie osobom nieuprawnionym działań mających na celu wykonywanie czynności, o których mowa w pkt a. i b. powyżej.
4. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:
 - a. podejmowanie działań, o których mowa w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w niniejszym regulaminie lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej;
 - b. posługiwanie się przez XC listami referencyjnymi obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług pocztowych oraz rodzajów tych usług w przypadku, gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.
5. Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie.

6. XC jest obowiązany do zachowania należytej staranności w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi przy zabezpieczaniu urządzeń i obiektów wykorzystywanych przy świadczeniu usług pocztowych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy pocztowej.
7. Informacje lub dane objęte tajemnicą pocztową mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te dotyczą świadczonej usługi pocztowej albo są niezbędne do jej wykonania lub jeżeli przepisy odrębne stanowią inaczej.
8. Nadawca wraz z podpisaniem dowodu nadania, wyraża zgodę, aby XC przetwarzał jego dane osobowe zawarte w dokumencie przewozowym oraz zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 o ochronie danych osobowych, Dz. U. Nr 133 poz. 883, niezbędne dla procesu realizacji przez XC usługi oraz dalszej współpracy, jak również dla celów analiz i badań rynkowych, marketingowych oraz udokumentowania sprzedaży usługi, w tym wystawiania faktur sprzedaży, not księgowych, potwierżeń sald, itp. Jednocześnie Nadawcy przysługuje prawo wglądu i poprawiania swoich danych osobowych zgłoszonych XC.
9. XC przetwarza dane, które Nadawca przekazuje XC w związku z Usługami lub w odniesieniu do usług podlegających Prawu pocztowemu – dane stanowiące tajemnicę pocztową (dalej łącznie zwane „Danymi Nadawcy”) zgodnie z prawem, w takich celach jak świadczenie lub doskonalenie Usług lub innych usług oferowanych przez XC, w tym usług śledzenia lub monitoringu przesyłki, w celach analizy tendencji i badań rynkowych, poprawy umiejętności komunikowania się XC 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.
10. Nadawcy przysługują określone uprawnienia wynikające z przepisów prawa (wykonywalne w drodze skontaktowania się z XC) do wglądu, poprawiania, wniesienia sprzeciwu wobec wykorzystania do celów marketingu bezpośredniego, a także usunięcia danych osobowych Nadawcy, które znajdują się w posiadaniu XC.

§15 Ochrona Danych Osobowych

1. XC oświadcza, że chroni dane osobowe Użytkowników na zasadach i zgodnie z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych/RODO). XC oświadcza, że stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane osobowe Użytkowników przed udostępnieniem ich osobom nieupoważnionym, utratą czy uszkodzeniem.
2. Podane przez Użytkownika dane osobowe będą przetwarzane przez Usługodawcę w celu:
 - a. świadczenia Usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie,
 - b. rozliczenia płatności za Usługi,
 - c. dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za Usługi,
 - d. oraz o ile Użytkownik wyraził zgodę w celu przesyłania drogą elektroniczną informacji o produktach/usługach Użytkownika (cel marketingowy/newsletter).
3. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są:
 - a. przez okres niezbędny do realizacji Usługi, a także po zakończeniu korzystania z Usługi w zw. z rozliczeniem płatności oraz dochodzeniem roszczeń;
 - b. w przypadku przetwarzania na podstawie zgody, dane osobowe przetwarzane są do momentu cofnięcia zgody, przy czym cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
4. Szczegółowe informacje dla Użytkowników dot. przetwarzania danych osobowych, w tym celów, podstaw przetwarzania ze wskazaniem przepisów prawa, okresów przetwarzania oraz przysługujących im praw zostają każdorazowo przekazywane Użytkownikom w momencie zbierania od nich danych osobowych. Dodatkowo, szczegółowe dane z zakresu przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę zawarte są w Polityce Prywatności.

§16 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
 - a. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, póź. 601 z późn. zm.);
 - b. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe. (Dz. U. z 2012 r. póź. 1529)
 - c. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, póź. 93 z późn. zm.);
 - d. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006 r.) i inne obowiązujące przepisy prawa;
 - e. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. póź. 1468).
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku postanowień nieważnych lub niezgodnych z prawem zastępują je postanowienia w/w aktów prawnych.
3. XC zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do usług będących w trakcie wykonywania.
4. Uprawniony może dochodzić roszczeń na drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Prezesie UKE.
5. Dochodzenie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozowej w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej. Nie dotyczy reklamacji w usłudze kurierskiej/pocztowej.
6. Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17.11.1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), a w szczególności właściwy miejscowo będzie sąd pierwszej instancji w okręgu, którego pozwany ma miejsce zamieszkania.

7. Administratorem danych osobowych osób fizycznych i konsumentów zlecających wykonanie Usług Kurierskich objętych niniejszym Regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, póź. 926 ze zm.) jest X-press Couriers Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 02-274), ul. Mineralna 15A. Dane osobowe zawarte w Liście przewozowym przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji Usług Kurierskich oraz czynności księgowych dotyczących tychże usług wymaganych przepisami prawa. Osoby, których danymi osobowymi administruje X-press Couriers Sp. z o. o., mają prawo dostępu do tych danych oraz ich poprawiania.

8. Regulamin obowiązuje od dnia 25.05.2018 r.

REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ FIRMĘ X-PRESS COURIERS SP. Z O. O. dla konsumentów