

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

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki wykonywania usług w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek (usługa kurierska) przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o. Niniejszy Regulamin określa także zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconych usług. Regulamin obowiązuje Klientów, pracowników X-press Couriers oraz podmioty współpracujące z X-press Couriers przy wykonywaniu usług.

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

Strony umowy:	X-press Couriers i Nadawca.
X-press Couriers, Operator, Franczyzobiorca:	Zleceniobiorca X-press Couriers Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod 00-854, Al. Jana Pawła II 25.
Nadawca:	Osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy zlecający X-press Couriers wykonanie usługi kurierskiej.
Adresat:	Osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy wskazany przez Nadawcę jako przyjmujący od X-press Couriers przesyłkę.
Płatnik:	Osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy regulujący należność za wykonaną usługę, wskazany przez Nadawcę.
Przesyłka:	Rzeczy opatrzone adresem przedłożone do przyjęcia lub przyjęte przez X-press Couriers w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi.
Usługa kurierska:	Usługa pocztowa, nie będąca usługą zastrzeżoną w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, nie mająca charakteru powszechnego, polegająca na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu w gwarantowanym czasie przesyłek, wykonywana na podstawie ustawy Prawo pocztowe z dnia 12 czerwca 2003r. (Dz. U z 2003r. nr.130 poz.1188, z późniejszymi zmianami) na terenie całego kraju oraz w obrocie zagranicznym.
Miejsce nadania:	Siedziba Nadawcy lub miejsce przez niego wskazane.
Miejsce odbioru:	Siedziba Adresata.
Termin doręczenia:	Podany do publicznej wiadomości termin, w którym X-press Couriers zobowiązuje się doręczyć przesyłkę. Nie dotrzymanie terminu doręczenia przesyłki kurierskiej upoważnia nadawcę, Adresata lub innego płatnika do zwrotu opłaty za usługę. Terminy doręczenia poszczególnych rodzajów przesyłek określa cennik usług lub indywidualna umowa z Klientem.
Dowód nadania:	List kurierski/ List przewozowy - dowód zawarcia umowy, którego podpisanie przez Nadawcę potwierdza m.in. znajomość warunków świadczenia usług kurierskich, zasad odpowiedzialności, które z momentem podpisania stają się wiążące dla stron.
Przesyłka nie doręczona:	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 lub Adresat odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie.

§ 1

- Nadawca jest zobowiązany oddać przesyłkę X-press Couriers w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie usługi i wydanie przesyłki bez ubytku i uszkodzenia.
- Przesyłki, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają opakowania, Nadawca zobowiązany jest oddać w opakowaniu. Opakowanie powinno między innymi:
 - być odpowiednio wytrzymałe, zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
 - uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów, być odpowiednio opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki. W opakowaniu przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tę lub/i inne przewożone przesyłki.

§ 2

- X-press Couriers nie przyjmuje do przewozu:
 - materiałów wybuchowych;
 - materiałów łatwopalnych i żrących;
 - broni palnej;
 - dzieł sztuki;
 - biżuterii;
 - rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;
 - pieniędzy, czeków i innych papierów wartościowych na okaziciela;
 - żywych zwierząt;
 - rzeczy niebezpiecznych, mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek;
 - przesyłek, o których mowa w § 47 ustawy Prawo pocztowe (usługi zastrzeżone).
- X-press Couriers ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:
 - czasoprzestrzennej niemożności jej wykonania;
 - niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;
 - uzasadnionego podejrzenia, iż deklaracja zawartości lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
 - niewłaściwego wypełnienia dowodu nadania i/lub odmowy akceptacji warunków świadczenia usług;
 - nieopłacenia przesyłki;
 - zaistnienia innych przyczyn wskazanych w ustawie Prawo pocztowe.
- W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę postanowień §2 punkt 2 oraz oddania przesyłki o zawartości wymienionej w § 2 pkt. 1 Nadawca zapłaci karę pieniężną w wysokości dziesięciokrotnej kwoty należnej X-press Couriers z tytułu świadczenia usług.
- Zapłata kary, o której mowa w punkcie 3, nie pozbawia X-press Couriers prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.
- X-press Couriers ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki, jeśli Adresat przesyłki znajduje się w rejonie stale lub czasowo wyłączonym z obsługi.

§ 3

- W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Operatora, X-press Couriers 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.
- W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, X-press Couriers powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
- Kontroli nie podlega treść przesyłanych dokumentów.
- Wynik sprawdzenia zamieszcza się w dowodzie nadania albo w dołączonym do niego protokole.
- W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w dowodzie nadania ze stanem rzeczywistym przesyłki, koszty sprawdzenia zostaną doliczone do ceny wykonywanej usługi.
- Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §1 punkt 2b można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie, że:
 - Stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez X-press Couriers, określonych w niniejszym Regulaminie, oraz
 - przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność i ponosi koszty za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienia spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.

§ 4

1. Nadawca jest zobowiązany dokładnie (bez błędów i pomyłek), kompletnie, czytelnie wypełnić dowód nadania.
2. Nadawca ma obowiązek zamieścić na dowodzie nadania adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi wpisać kod pocztowy. X-press Couriers może zwolnić Nadawcę z powyższego obowiązku na podstawie pisemnego oświadczenia Nadawcy, w którym przyjmuje on odpowiedzialność za ewentualne opóźnienie lub niedoręczenie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia w doręczeniu przesyłki. Dowód nadania powinien zawierać następujące elementy:
 - dane Nadawcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy,
 - adres Nadawcy, w tym kod pocztowy,
 - datę, godzinę nadania przesyłki,
 - dane Adresata: nazwa firmy lub imię i nazwisko Adresata,
 - adres Adresata, w tym kod pocztowy,
 - rodzaj usługi,
 - typ serwisu,
 - opłatę i formę płatności,
 - liczbę paczek i wagę przesyłki,
 - nazwisko i podpis Nadawcy lub osoby działającej w imieniu Nadawcy (domniemywa się, iż osoby podpisujące dokumenty w imieniu Nadawcy są do tego upoważnione),
 - nazwisko i podpis osoby działającej w imieniu X-press Couriers.
3. Poprzez złożenie podpisu na wypisanym dowodzie nadania Nadawca potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodę na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.
4. Oryginał dowodu nadania zatrzymuje Nadawca, pierwsza kopia jest zatrzymywana przez X-press Couriers, druga przez jednostkę doręczającą, trzecia przez Odbiorcę.

§ 5

1. Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego cennika X-press Couriers i płatne są gotówką w momencie nadania lub doręczenia przesyłki, wraz z opłatą manipulacyjną związaną z operacją pobrania i przewożenia gotówki, chyba, że obowiązują inne ustalenia stron w tym zakresie.
2. Za świadczone usługi opłatę uiszcza Płatnik. Płatnikiem może być Nadawca, Adresat lub osoba trzecia wskazana przez Nadawcę.
3. Płatnik ma obowiązek uregulowania należności za wykonaną usługę w momencie nadania lub doręczenia przesyłki.
4. W przypadku przeniesienia przez Nadawcę obowiązku zapłacenia opłaty za przesyłkę na innego Płatnika, Nadawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez Płatnika, do uregulowania wszelkich opłat związanych z przesyłką.
5. Strony, w ramach obowiązującej umowy, mogą ustalić, że płatność będzie następowała przelewem na konto X-press Couriers podane na fakturze VAT za świadczone usługi, wystawianej na koniec okresu rozliczeniowego.
6. Przy płatności przelewem opłata manipulacyjna, o której mowa w ust. 1 nie obowiązuje.
7. X-press Couriers ma prawo wskazać indywidualnie termin płatności za świadczone usługi.
8. W przypadku przekroczenia terminu płatności przez Płatnika, poniesie on koszty z tytułu ponagień. W zależności od okresu spóźnienia płatności, X-press Couriers do należności z tytułu świadczonych usług doliczy ustaloną opłatę administracyjną. Nie można zastrzec opłaty administracyjnej. Od świadczeń pieniężnych przysługują odsetki ustawowe.

§ 6

1. Przesyłka po zgłoszeniu przez Nadawcę jest odbierana spod wskazanego adresu przez X-press Couriers i dostarczona do Adresata w czasie i na zasadach zawartych w aktualnym w dniu zamówienia usługi, cenniku X-press Couriers.
2. Zasadą jest doręczanie przesyłki do rąk własnych Adresata. 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 1999r. o ochronie informacji niejawnych, przesyłkę doręcza się osobie uprawnionej w urzędzie organu władzy publicznej.
3. Odbiorca potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem na liście kurierskim, stwierdzając tym samym prawdziwość wykonania usługi. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być wpisane na liście kurierskim przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia.
4. W przypadku, gdy Adresat odmówi przyjęcia przesyłki jest ona zwracana Nadawcy lub w miejsce przez niego wskazane. Koszty przewozu w obie strony ponosi Płatnik.
5. Na wniosek Adresata lub Nadawcy, X-press Couriers może dodatkowo, odpłatnie świadczyć następujące usługi:
 - a) Wysłanie przesyłki pod inny wskazany przez Adresata lub Nadawcę adres,
 - b) Przechowanie przesyłki po upływie regulaminowego terminu.
6. Za odmowę przyjęcia przesyłki uważana jest także odmowa uiszczenia należności za dokonanie przez X-press Couriers dodatkowych czynności, o których mowa powyżej.
7. W przypadku nieobecności Adresata, X-press Couriers pozostawia awizo ze wskazaniem gdzie i kiedy doręczenie przesyłki miało miejsce, jak, gdzie i kiedy Adresat może osobiście (lub przez upoważnionego przedstawiciela) odebrać przesyłkę lub zamówić kolejne doręczenie przesyłki do swej siedziby.
8. Koszty każdorazowej próby doręczenia przesyłki są naliczane według oficjalnego cennika w dniu nadania X-press Couriers i ponoszone są przez Płatnika.
9. 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 4, przesyłka zwracana jest Nadawcy na jego koszt.

§ 7

1. Przesyłka niedoręczona może zostać otwarta w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
2. Otwarcie przesyłki niedoręczonej następuje w terminie do 60 dni od momentu stwierdzenia niemożliwości doręczenia, przez komisję powołaną i działającą zgodnie z przepisami ustawy Prawo pocztowe.
3. 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.

§ 8

1. Przesyłkę uznaje się za utraconą, jeżeli nie została dostarczona do Adresata w okresie 5 dni od upływu przewidywanego terminu doręczenia.
2. Za uszkodzoną uznaje się przesyłkę w razie wystąpienia zmian jej substancji, powodujących obniżenie jej wartości użytkowych.
3. Za opóźnienie w wykonaniu usługi uznaje się nie dostarczenie przesyłki po upływie 24 godzin, w stosunku do ustalonego terminu dostarczenia przesyłki do Adresata.
4. W przypadku udokumentowanego niedotrzymania deklarowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej z przyczyn zwinionych przez Operatora, X-press Couriers zobowiązuje się do zwrotu poniesionych opłat za zleconą usługę w terminie 14 dni licząc od daty stwierdzenia opóźnienia w wykonaniu usługi.

§ 9

1. X-press Couriers ponosi odpowiedzialność jedynie za zwinione uszkodzenie, utratę lub ubytek przesyłki w okresie od jej przyjęcia od Nadawcy do momentu wydania Adresatowi.
2. Odpowiedzialność X-press Couriers z tytułu świadczonych usług kurierskich ograniczona jest do wysokości 100,00 (sto) PLN. X-press Couriers nie ponosi odpowiedzialności ponad tę kwotę. Powyższe postanowienie nie dotyczy odpowiedzialności X-press Couriers wobec Konsumentów. W stosunku do Konsumentów X-press Couriers odpowiada zgodnie z przepisami prawa przewozowego albo prawa pocztowego.

3. W przypadku, jeżeli Nadawca zadeklaruje wartość przesyłki w dowodzie nadania i uiszcza dodatkową opłatę określoną oficjalnym cennikiem X-press Couriers, odpowiedzialność X-press Couriers za szkodę z tytułu uszkodzenia, ubytku lub utraty przesyłki jest rozszerzona do wartości zadeklarowanej w dowodzie nadania. Likwidacji szkody i wypłaty odszkodowania dokonuje w imieniu X-press Couriers upoważniony ubezpieczyciel.
4. X-press Couriers ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty związane z utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki.
5. Odpowiedzialność X-press Couriers nie obejmuje szkód z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy jak i osób trzecich. Powyższe postanowienie nie dotyczy odpowiedzialności X-press Couriers wobec Konsumentów. W stosunku do Konsumentów X-press Couriers odpowiada zgodnie z przepisami prawa przewozowego albo pocztowego.
6. W wypadku utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki X-press Couriers ponosi odpowiedzialność materialną za koszty związane z odkupieniem lub naprawą przesyłki, nie więcej jednak niż do kwoty stanowiącej górną granicę odpowiedzialności.

§ 10

1. Prawo wnoszenia reklamacji i dochodzenia roszczeń przeciwko X-press Couriers przysługuje Nadawcy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.
2. Wszystkie reklamacje związane z nie doręczeniem, opóźnieniem, utratą, ubytkiem i uszkodzeniem przesyłki przyjmowane są w siedzibie X-press Couriers.
3. Reklamacje powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia w nieprzekraczalnym terminie 10 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki lub dniu, w którym przesyłka winna być dostarczona, z zastrzeżeniem postanowień ust 4.
4. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasają wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez Adresata nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.
5. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - Nazwę lub nazwisko i adres reklamującego;
 - Podstawę reklamacji;
 - Udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczeń;
 - Kopię dowodu nadania i numer przesyłki;
 - Kwotę roszczenia;
 - Dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności za przewożoną przesyłkę;
 - Podpis reklamującego lub osoby przez niego upoważnionej z załączonym pełnomocnictwem.
6. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 5 X-press Couriers wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania X-press Couriers uzupełnionej reklamacji.
7. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 2 miesięcy licząc od dnia wniesienia prawidłowej reklamacji. W przypadku wyznaczenia reklamującemu dodatkowego czasu na uzupełnienie braków formalnych reklamacji, termin rozpoznania przedłuża się o wyznaczony czas potrzebny na uzupełnienie braków.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, X-press Couriers powiadamia pisemnie reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności.
9. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje niekompletne (niepełniające warunków wymienionych w § 10 pkt. 5), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.
10. W razie negatywnego rozpatrzenia reklamacji Nadawca może wystąpić do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej- z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie zaistniałego sporu lub do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE- z wnioskiem o rozpatrzenie sporu i wydanie wyroku rozstrzygającego spór.
11. Nadawcy, niebędącym Konsumentem, nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec X-press Couriers.
12. Wyłącza się możliwość przeniesienia przez Nadawcę, Odbiorcę lub Zleceniobiorcę, niebędącym Konsumentem, należnych mu wierzytelności X-press Couriers na osobę trzecią, bez pisemnej zgody X-press Couriers.

§ 11

1. X-press Couriers przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu opłat celnych lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.

§ 12

1. Nadawca wraz z podpisaniem dowodu nadania, wyraża zgodę, aby X-press Couriers 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 X-press Couriers usługi oraz dalszej współpracy. Jednocześnie Nadawcy przysługuje prawo wglądu i poprawiania swoich danych osobowych zgłoszonych X-press Couriers.

§ 13

1. Indywidualne umowy z Klientami mogą zawierać odmienne postanowienia od postanowień zawartych w niniejszym regulaminie. W takim przypadku postanowienia regulaminu mają zastosowanie, o ile postanowienia umowy nie regulują poszczególnych spraw inaczej.
2. Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy kodeksu cywilnego, kodeksu postępowania cywilnego i ustawy Prawo pocztowe i prawo przewozowe.
3. Regulamin dostępny jest w siedzibie X-press Couriers jak i u kurierów X-press Couriers oraz na stronie internetowej www.x-press.com.pl

WARSZAWA
01-09-2009 r.