

## 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 doręczenia przesyłek kurierskich oraz innych przesyłek towarowych (usługi) 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 osoby i podmioty współpracujące z X-press Couriers przy wykonywaniu usług. Świadczone przez X-press Couriers Usługi polegające wyłącznie na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych podlegają przepisom Prawa Poczтового. X-press Couriers nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie.

X-press Couriers nie jest ani operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania Usług. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

**Strony umowy:** X-press Couriers i Nadawca.

**Nadawca:** Osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy zlecający X-press Couriers wykonanie usług.

**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.

**Prawo pocztowe:** Ustawa z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe ( DZ.U. z 2012r. poz. 1529).

**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 ust. 1 pkt 19 Prawa pocztowego.

**Przesyłka:** przesyłka kurierska, przesyłka towarowa.

**Usługi:** świadczone na zlecenie klientów, na podstawie zawartych umów oraz usługi świadczone na rzecz innych podmiotów, w obrocie krajowym i międzynarodowym, polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich oraz przesyłek towarowych w rozumieniu i na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe. Usługi świadczone są na podstawie prawa pocztowego, przewozowego i kodeksu cywilnego.

Jeżeli z zawartej między stronami umowy nie wynika, że będą świadczone inne usługi, usługi świadczone przez X-press Couriers ograniczają się do Usług.

Katalog Usług świadczonych przez X-press Couriers określony jest w Załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.

**Miejsce Nadania:** Siedziba Nadawcy lub miejsce przez niego wskazane.

**Miejsce Doręczenia:** Siedziba Adresata; wskazane przez Nadawcę na Dowodzie Nadania miejsce doręczenia przesyłki.

**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 Płatnika do zwrotu opłaty za usługę. Terminy doręczenia poszczególnych rodzajów przesyłek określa Katalog usług lub indywidualna umowa z Klientem.

**Dowód nadania:** List kurierski lub przewozowy - dowód zawarcia umowy, którego podpisanie przez Nadawcę potwierdza 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 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, w trakcie świadczenia usługi, zaistnieje przypadek wskazany w § 2 ust. 3.

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

**Usługa uznana za niewykonaną:** usługa w przypadku utraty przesyłki z przyczyn leżących po stronie X-press Couriers.

**Przesyłka utracona:** przesyłka, która nie została dostarczona do Adresata w okresie 90 dni od upływu terminu doręczenia.

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

### § 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

1. X-press Couriers nie przyjmuje do przewozu:

- a) materiałów wybuchowych;
- b) materiałów łatwopalnych i żrących;
- c) broni palnej;
- d) dzieł sztuki;
- e) biżuterii;
- f) rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;
- g) pieniędzy, czeków i innych papierów wartościowych na okaziciela;
- h) żywych zwierząt;
- i) rzeczy delikatnych, szklanych;
- j) rzeczy niebezpiecznych, mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek.

2. X-press Couriers nie jest ani operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy

wykonania Usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania Usług. Odmowa wykonania usługi albo odstąpienie od umowy może nastąpić także w przypadkach określonych w art.16 ust. 1 i 2 Prawa pocztowego, w szczególności:

- a) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;
  - b) uzasadnionego podejrzenia, iż deklaracja zawartości lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
  - c) niewłaściwego wypełnienia dowodu nadania i/lub odmowy akceptacji warunków świadczenia usług;
  - d) nieoptacenia przesyłki.
3. X-press Couriers ma prawo odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeżeli przesyłka zawiera zawartość określoną w § 2 ust. 1 a-j niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę postanowień §2 ust. 2 oraz oddania przesyłki o zawartości wymienionej w § 2 ust. 1 Nadawca ponosi odpowiedzialność na ogólnie obowiązujących zasadach.

### § 3

1. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia X-press Couriers Sp. z o. o. może ona 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.
2. 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.
3. Kontroli nie podlega treść przesyłanych dokumentów.
4. 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 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie, że:
  - a) 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.
3. Dowód nadania powinien zawierać następujące elementy:
  - a) dane Nadawcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy,
  - b) adres Nadawcy, w tym kod pocztowy,
  - c) datę, godzinę nadania przesyłki,
  - d) dane Adresata: nazwa firmy lub imię i nazwisko Adresata,
  - e) adres Adresata, w tym kod pocztowy,
  - f) rodzaj usługi,
  - g) typ serwisu,
  - h) opłatę i formę płatności,
  - i) liczbę paczek i wagę przesyłki,
  - j) nazwisko i podpis Nadawcy lub osoby działającej w imieniu Nadawcy (domniemywa się, iż osoby podpisujące dokumenty w imieniu Nadawcy są do tego upoważnione),
  - k) nazwisko i podpis osoby działającej w imieniu X-press Couriers,
  - l) informacje dodatkowe dotyczące realizacji usługi.
4. Poprzez złożenie podpisu na wypisanym dowodzie nadania Nadawca potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodę na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.
5. X-press Couriers może wykorzystać urządzenia elektroniczne do otrzymania dowodu nadania i dostarczenia, a nadawca zgadza się, że nie będzie podnosił zarzutów przeciwko X-press Couriers w związku z opieraniem się przez X-press Couriers na wydruku takiego potwierdzenia jako dowodzie, tylko z tego powodu, że informacje, o których mowa zostały uzyskane i są przechowywane w formie elektronicznej.

### § 5

1. Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego w dniu zamówienia usługi 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 – gdy płatnikiem jest Nadawca lub doręczenia przesyłki – gdy płatnikiem jest Adresat.
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, należą się odsetki ustawowe.

§ 6

1. X-press Couriers oferuje usługę pobrania płatności przy dostarczeniu przesyłki („COD”) po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem. Jeżeli nadawca zleci taką usługę, X-press Couriers pobierze w imieniu nadawcy kwotę COD określoną w Dowodzie Nadania.
2. Zwrot pobrania realizowany jest na konto wskazane w Umowie współpracy, a w przypadku braku Umowy na konto bankowe wskazane w dowodzie nadania. Zmiana konta dla zwrotu pobrania może zostać wprowadzona w drodze aneksu do Umowy, natomiast w przypadku braku Umowy zmiana konta wskazanego na dowodzie nadania nie jest możliwa. W tym ostatnim przypadku na piśmie wniosek i koszt Klienta może zostać zrealizowany zwrot przesyłki do Nadawcy i wystawienie nowego dowodu nadania.

§ 7

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, z zastrzeżeniem postanowień art. 37 ust. 2 Prawa pocztowego. 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. Adresat potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem na liście kurierskim, 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.
3. W przypadku, gdy Adresat odmówi przyjęcia przesyłki jest ona zwracana Nadawcy lub w miejsce przez niego wskazane. Koszty przewozu w obie strony ponosi Płatnik.
4. Na wniosek Adresata lub Nadawcy, X-press Couriers 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.
5. Za odmowę przyjęcia przesyłki uważana jest także odmowa uiszczenia należności za dokonanie przez X-press Couriers dodatkowych czynności, o których mowa powyżej.
6. 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.
7. Koszty każdorazowej próby doręczenia przesyłki są naliczane według oficjalnego cennika X-press Couriers 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 4, przesyłka zwracana jest Nadawcy na jego koszt.

§ 8

1. Przesyłka, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, zwana dalej „przesyłką niedoręczalną”, może zostać otwarta przez X-press Couriers, który zawarł z nadawcą umowę o świadczenie usług, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie nadawcy.
2. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie chyba, że umowa o świadczenie usługi przewiduje inny termin, przez komisję powołaną i działającą zgodnie z przepisami art.33 Prawa pocztowego.
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.

§ 9

1. X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w okresie od jej przyjęcia od Nadawcy do momentu wydania Adresatowi, zgodnie z ogólnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami kodeksu cywilnego, prawa pocztowego, prawa przewozowego.
2. 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, w tym za utracone możliwości gospodarcze lub utratę przychodów wynikającą z niemożności korzystania, związanej z utratą, ubytkiem, uszkodzeniem lub opóźnieniem przesyłki (lub jej części), bez względu na to czy wartość przesyłki została zadeklarowana.
3. X-press Couriers ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty spowodowane utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki.
  - a) X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
    - b) wskutek siły wyższej;
    - z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą X-press Couriers, w szczególności z przypadkach, gdy:
      - przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości adresata);
      - adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);
    - c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług X-press Couriers, a zwłaszcza, gdy:
      - adresat odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);
    - d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w tym gdy:
      - zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysłaniu;
      - waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysłaniu;
  4. X-press Couriers powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w pkt a)-d), przedstawia dowód jej wystąpienia.
  5. X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej

wykonanie:

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

6. 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.

7. Do odpowiedzialności X-press Couriers za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi stosuje się przepisy prawa właściwe dla rodzaju zawartej umowy.

a) Jeżeli X-press Couriers świadczy Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo Pocztowe wówczas ponosi odpowiedzialność wobec takiego nadawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich Usług zgodnie i w granicach określonych w Prawie Pocztowym.

b) We wszystkich przypadkach innych niż przewidziane w punkcie 7. a) powyżej, X-press Couriers ponosi odpowiedzialność (o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy Zasad Konwencyjnych, Prawa Przewozowego, Kodeksu Cywilnego lub innych aktów prawnych, w zależności od tego, które z nich znajdują zastosowanie, nie stanowią inaczej) jedynie za niedołożenie należytej staranności, a odpowiedzialność X-press Couriers jest ograniczona do wykazanych szkód, do wysokości nie przekraczającej dla każdej przesyłki zwykłej wartości przesyłki. Nadawca X-press Couriers niniejszym potwierdza, że o ile nie została zadeklarowana przez nadawcę wyższa wartość zgodnie z punktem 8 poniżej, zwykła wartość przesyłki będącej przedmiotem Usług będzie równa kwocie 100 PLN.

8. W przypadku, gdy zwykła wartość przesyłki przewyższa kwoty wskazane w punkcie 8 nadawca może uzyskać podwyższenie poziomu odpowiedzialności, w stosunku do tego, który zapewnia X-press Couriers zgodnie z punktem 7 b) powyżej.

9. W przypadku, jeżeli Nadawca zadeklaruje wartość przesyłki (nie wyższą jednak niż zwykła wartość takiej przesyłki) w dowodzie nadania i uiści 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.

10. Zadeklarowana wartość towarów nie może w żadnym przypadku przekroczyć kwoty 50.000 PLN.

11. Likwidacji szkody i wypłaty odszkodowania dokonuje w imieniu X-press Couriers upoważniony ubezpieczyciel.

12. 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 rzeczywistej wartości przesyłki z chwili jej wydania X-press Couriers. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT.

13. W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości.

14. X-press Couriers, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, w terminie 30 dni od daty uznania reklamacji wypłaca odszkodowanie w należytej wysokości przelewem na rachunek bankowy uprawnionego lub przekazem pocztowym na wskazany przez uprawnionego adres.

15. Odpowiedzialność X-press Couriers wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usług zgodna jest z postanowieniami ustawy Prawo pocztowe (w przypadku świadczenia usługi pocztowej) i/lub Ustawy prawo przewozowe.

## § 10

1. 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 lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi.

2. Wszelkie roszczenia przeciwko X-press Couriers muszą zostać zgłoszone na piśmie w możliwie jak najkrótszym terminie, jednakże nie dłuższym niż 10 dni od otrzymania przesyłki bądź od dnia, kiedy przesyłka została oddana do dyspozycji osoby upoważnionej do jej otrzymania, bądź powinna zostać oddana do dyspozycji takiej osoby.

3. Ponadto, roszczenia z tytułu świadczenia Usług przedawniają się z upływem jednego roku od dnia nadania przesyłki pocztowej.

4. Sposób rozpatrywania reklamacji określają poniższe postanowienia:

- a) wszystkie reklamacje związane z nie doręczeniem, opóźnieniem, utratą, ubytkiem i uszkodzeniem przesyłki przyjmowane są w siedzibie X-press Couriers oraz w każdej placówce X-press Couriers;
- b) reklamacje, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia;
- c) przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, oznacza, dla celów dowodowych, że usługa została należyście wykonana. 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;
- d) 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; podpis reklamującego lub osoby przez niego upoważnionej z załączonym pełnomocnictwem;
- e) jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 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;
- f) Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni 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;
- g) Po rozpatrzeniu reklamacji, X-press Couriers powiadamia pisemnie reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności;
- h) Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje niekompletne (niespełniające warunków wymienionych w § 10 pkt. 4-d, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie

wniesione;

- i) Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od daty uznania reklamacji, z zastrzeżeniem warunków wymienionych w § 10 pkt. 4-f);
- j) 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;
- k) Do postępowania reklamacyjnego, w zakresie nie uregulowanym powyżej, stosuje się przepisy art. 93 prawa pocztowego.

#### § 11

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, jak również dla celów analiz i badań rynkowych, marketingowych. Jednocześnie Nadawcy przysługuje prawo wglądu i poprawiania swoich danych osobowych zgłoszonych X-press Couriers.
2. X-press Couriers przetwarza dane, które nadawca przekazuje X-press Couriers w związku z Usługami lub w odniesieniu do usług podlegających Prawu Pocztownemu – 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 X-press Couriers, w tym usług śledzenia lub monitoringu przesyłki, w celach analizy tendencji i badań rynkowych, poprawy umiejętności komunikowania się X-press Couriers 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.
3. Nadawcy przysługują określone uprawnienia wynikające z przepisów prawa (wykonywalne w drodze skontaktowania się z X-press Couriers) do wglądu, poprawiania, wniesienia sprzeciwu wobec wykorzystania do celów marketingu bezpośredniego, a także usunięcia danych osobowych nadawcy, które znajdują się w posiadaniu 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 oraz ustawy prawo pocztowe i prawo przewozowe.
3. Zmiana cenników, warunków świadczenia usług, innych niż określone w Regulaminie nie stanowią zmiany Regulaminu.
4. Regulamin dostępny jest w siedzibie X-press Couriers jak i we wszystkich placówkach X-press Couriers oraz na stronie internetowej [www.x-press.com.pl](http://www.x-press.com.pl)

#### § 14

##### 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.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o. o.

KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG PRZEZ X-PRESS COURIERS SP. Z O. O.

I. RODZAJE USŁUG

1. przesyłki kurierskie lokalne na terenie Warszawy, Szczecina, Wrocławia, Poznania, Łodzi, Krakowa, Katowic, Gdańska
2. przesyłki wojewódzkie na terenie wyznaczonych stref w województwach Mazowieckim, Zachodniopomorskim, Dolnośląskim, Wielkopolskim, Łódzkim, Małopolskim, Śląskim, Pomorskim
3. przesyłki kurierskie na terenie kraju
4. przesyłki kurierskie międzynarodowe lotnicze
5. przesyłki kurierskie międzynarodowe drogowe
6. nadanie i odbiór przesyłek konduktorskich w sieci PKP

II. USŁUGI GWARANTOWANE

1. przesyłki kurierskie lokalne na terenie Warszawy, Szczecina, Wrocławia, Poznania, Łodzi, Krakowa, Katowic, Gdańska  
- gwarantowany termin doręczenia: 48 godzin
2. przesyłki wojewódzkie na terenie wyznaczonych stref w województwach Mazowieckim, Zachodniopomorskim, Dolnośląskim, Wielkopolskim, Łódzkim, Małopolskim, Śląskim, Pomorskim  
- gwarantowany termin doręczenia: 48 godzin
3. przesyłki kurierskie na terenie kraju  
- gwarantowany termin doręczenia: 7 dni
4. przesyłki kurierskie międzynarodowe lotnicze  
- gwarantowany termin doręczenia: 14 dni
5. przesyłki kurierskie międzynarodowe drogowe  
- gwarantowany termin doręczenia: 14 dni
6. nadanie i odbiór przesyłek konduktorskich w sieci PKP  
- gwarantowany termin doręczenia: 72 godziny