



Warunki przewozu dla usług krajowych, treść obowiązująca od 30 marca 2017 roku.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 – Regulamin określa zasady, na jakich FedEx będzie świadczył Usługi. Regulamin należy interpretować w powiązaniu z obowiązującym Cennikiem oraz innymi obowiązującymi i upublicznionymi na stronie www.fedex.com/pl/ i w Oddziałach dokumentami stanowiącymi wzorce umowne w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Zbiór powstałych w ten sposób zasad, z którymi Zleceniodawca jest zobowiązany się zapoznać przed zawarciem Umowy, stanowi treść zawieranej między Zleceniodawcą a FedEx umowy i w sposób wiążący kształtuje prawa i obowiązki stron umowy, o ile strony nie zawarły odrębnej umowy ramowej, która kształtowałaby prawa i obowiązki stron odmiennie.

1.2 – Zawarcie umowy o świadczenie Usług potwierdzone jest Listem Przewozowym. W przypadku wystawienia Listu Przewozowego w postaci dokumentu elektronicznego Umowę poczytuje się za zawartą z chwilą wprowadzenia danych do urządzenia skanującego lub systemu informatycznego FedEx. W przypadku wystawienia Listu Przewozowego w postaci papierowego dokumentu Umowę poczytuje się za zawartą z chwilą podpisania Listu Przewozowego przez kuriera oraz Nadawcę.

1.3 – FedEx wedle własnego wyboru może posługiwać się osobami trzecimi przy każdej czynności składającej się na Usługę.

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

1.5 – Usługi są świadczone na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

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

2. DEFINICJE TERMINÓW UŻYTYCH W REGULAMINIE:

Cennik – Kumulatywnie „Cennik Usług Krajowych” oraz „Przewodnik po usługach krajowych FedEx” zawierający istotne informacje i szczegółowe warunki dotyczące świadczenia Usług, dostępne na stronie fedex.com/pl/.

Doręczenie – Czynność polegająca na (i) wydaniu Przesyłki Odbiorcy lub innej osobie w przypadkach przewidzianych prawem lub Regulaminem; (ii) pozostawieniu Przesyłki w miejscu wskazanym przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę zgodnie z Regulaminem.

FedEx – FedEx Express Polska Sp. z o.o. wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 000037973.

List Przewozowy – Papierowy lub elektroniczny list przewozowy w rozumieniu Prawa Przewozowego lub inny wydany przez FedEx papierowy lub elektroniczny dokument, zawierający analogiczne dane dot. świadczonej Usługi i Przesyłki.

Nadawca – Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana na Liście Przewozowym w odpowiedniej rubryce, która faktycznie oddaje FedEx Przesyłkę do przewozu. W przypadku działania przez tę osobę lub jednostkę organizacyjną w imieniu własnym i na własną rzecz jest ona Zleceniodawcą w rozumieniu Regulaminu. W przypadku zaś działania w imieniu

i na rzecz innego podmiotu, ten inny podmiot jest Zleceniodawcą, zaś Nadawca nie jest stroną umowy. W takim przypadku podmiot określony, jako „Nadawca” na Liście Przewozowym nie jest „nadawcą” w rozumieniu przepisów Prawa Poczтового i Prawa Przewozowego, „nadawcą” w rozumieniu tych przepisów jest Zleceniodawca.

Odbiorca – Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana na Liście Przewozowym w odpowiedniej rubryce, do której Doręczona ma być Przesyłka, lub dowolna inna osoba, która została upoważniona do odbioru Przesyłki.

Oddział – Placówka FedEx, wykaz oddziałów jest dostępny na stronie fedex.com/pl/

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

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

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

Przesyłka – Rzeczy opatrzone adresem, opakowane, przyjęte w celu wykonania Usługi. Pojęcie Przesyłki obejmuje również Przesyłkę Kurierską. Wszystkie paczki, palety bądź inne elementy objęte jednym Listem Przewozowym i przyjęte od tego samego Nadawcy uznaje się za jedną Przesyłkę w ramach jednej Usługi, o ile strony nie postanowiły inaczej.

Przesyłka – Kurierska W rozumieniu Prawa Poczowego są to rzeczy opatrzone adresem, opakowane, przyjęte w celu wykonania Usługi o masie do 20 kg i wymiarach: (1) z których żaden nie może przekroczyć 200 cm albo (2) które nie mogą przekroczyć 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość;

Punkt Partnerski – Placówka współpracująca z FedEx lub automatyczna skrytka, w której możliwe jest wydanie lub nadanie Przesyłki, za wyłączeniem przesyłek zawierających korespondencję. Lista Punktów Partnerskich dostępna jest na stronie fedex.com/pl/.

Regulamin – Warunki Przewozu dla Usług Krajowych, ten dokument.

Usługi – Standardowe działania wykonywane przez FedEx polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek do wskazanego Odbiorcy, a także działania pomocnicze ukierunkowane w celu wykonania powyższych czynności takie jak organizacja przewozu, odbiór itp. W toku świadczenia Usługi Przesyłki Zleceniodawcy mogą być w ramach działań logistycznych FedEx łączone z innymi przesyłkami. Wszystkie Usługi, których przedmiotem nie są Przesyłki Kurierskie w rozumieniu Prawa Poczowego, są wykonywane na podstawie i zgodnie z Prawem Przewozowym. FedEx nie świadczy usług pocztowych w rozumieniu Prawa Poczowego, z wyjątkiem usług mających za przedmiot Przesyłki Kurierskie. Szczegółowy wykaz Usług i warunki ich świadczenia znajdują się w Cenniku.

Wydanie w Punkcie Partnerskim – Czynność polegająca na podjęciu Przesyłki w Punkcie Partnerskim na podstawie kodu przesyłanego na wskazany numer telefonu komórkowego lub mail, przez osobę dysponującą kodem.

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

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

Doręczenia, zawarcie umowy oraz zmiana umowy

3.1 – Jeżeli odrębna umowa ramowa lub postanowienia Cennika nie stanowią inaczej, Przesyłka jest Doręczana w następnym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia przez FedEx. Przesyłka zawierająca towary niebezpieczne opisane w „Polityce transportu towarów niebezpiecznych” jest Doręczana w ciągu trzech dni roboczych po dniu jej przyjęcia przez FedEx („Termin”).

3.2 – Przyjęcie Przesyłki przez FedEx w celu świadczenia Usług zostaje potwierdzone Listem Przewozowym, zawierającym co najmniej:

- nazwę lub imię i nazwisko oraz adres Nadawcy,
- nazwę lub imię i nazwisko oraz adres Odbiorcy,
- nazwę lub imię i nazwisko Płatnika,
- zadeklarowaną wagę Przesyłki,
- zadeklarowaną wartość Przesyłki równą kwocie ubezpieczenia,
- datę nadania Przesyłki,
- w przypadku Przesyłki za pobraniem kwotę Pobrania i nr konta bankowego, na które powinna zostać przekazana kwota Pobrania,

List Przewozowy może zostać uzupełniony także o dane kontaktowe Nadawcy lub Odbiorcy ułatwiające wykonanie Usługi, dyspozycję pozostawienia przesyłki w bezpiecznym miejscu (takim jak np. recepcja budynku), oraz ogólne wskazówki dotyczące Przesyłki niewykraczające poza zakres Usługi i zgodne z jej charakterem i Regulaminem, jakiegokolwiek dyspozycje sprzeczne z Regulaminem lub Cennikiem będą pomijane. Wypełnienie Listu Przewozowego jest warunkiem koniecznym świadczenia Usługi i oznacza zgodę na warunki zawarte w Regulaminie.

3.3 – Przesyłka doręczana jest do Odbiorcy lub osoby upoważnionej (także w sposób dorozumiany) do odebrania Przesyłki. Jeżeli Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, Przesyłka wydawana jest osobie czynnej w lokalu tej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej. FedEx zastrzega sobie prawo weryfikacji tożsamości Odbiorcy lub upoważnienia wystawionego przez Odbiorcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca złoży odpowiednią dyspozycję Przesyłka może zostać pozostawiona w godnym zaufania miejscu, wedle uznania FedEx, m.in. na recepcji budynku, u sąsiada, etc.

3.4 – Doręczenie potwierdzone jest przez Odbiorcę, lub inną osobę przyjmującą Przesyłkę zgodnie z Regulaminem, poprzez odręczne złożenie podpisu na urzędzeniu skanującym lub papierowym Liście Przewozowym. Zleceniodawca wyraża zgodę na to, że potwierdzenie Doręczenia może nastąpić w formie elektronicznej, a wydruk potwierdzenia z systemu FedEx zawierający obraz podpisu zarejestrowanego na urzędzeniu skanującym stanowi dowód doręczenia Przesyłki. Wydanie w Punkcie Partnerskim nie jest potwierdzane, a podjęcie Przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzanego jednorazowego kodu przesyłanego zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy drogą elektroniczną.

3.5 – Przesyłka o wadze do 20 kg i wymiarach nieprzekraczających 60 cm x 60 cm x 80 cm, która nie jest sklasyfikowana, jako towar niebezpieczny może na polecenie Odbiorcy lub Zleceniodawcy zostać Wydana w Punkcie Partnerskim albo przyjęta w celu świadczenia Usługi w Punkcie Partnerskim. W przypadku wydania takiego polecenia przez Odbiorcę lub Zleceniodawcę Termin uważa się za dochowany w momencie pozostawienia przesyłki w Punkcie Partnerskim.

3.6 – W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę, jest ona zwracana na koszt Zleceniodawcy na adres Nadawcy. Fakt odmowy przyjęcia Przesyłki jest odnotowywany na Liście Przewozowym przez FedEx. Zleceniodawca zobowiązany jest do uiszczenia ewentualnych opłat dodatkowych za przechowywanie przez FedEx Przesyłki za okres przekraczający trzy dni w wysokości wynikającej z Cennika.

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

3.8 – Odmowa przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę, pozostawienie przesyłki w Punkcie Partnerskim zgodnie z dyspozycją lub nieobecność Odbiorcy potwierdzona awizowaniem jest równoznaczna z dochowaniem Terminu.

3.9 – FedEx może, o ile nie wiąże się to z nadmiernymi trudnościami, dokonać dodatkowo następujących czynności na wniosek Zleceniodawcy lub Odbiorcy:

- doręczyć przesyłkę pod inny adres, do Punktu Partnerskiego lub w innym Terminie;
- przechować przesyłkę dłużej niż regulaminowy termin 3-ch dni;
- zmienić bądź anulować status COD, tylko i wyłącznie na zlecenie Zleceniodawcy.

3.10 – Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wypełnienie Listu Przewozowego oraz za poprawność umieszczonych na Liście Przewozowym danych.

3.11 – Otwarcie opakowanej Przesyłki lub jakiegokolwiek inna ingerencja w Przesyłkę jest dopuszczalna jedynie po pokwitowaniu Doręczenia na Liście Przewozowym. FedEx informuje, że otwarcie Przesyłki i sprawdzenie jej zawartości może nastąpić na żądanie uprawnionego organu, w takim przypadku odpowiedzialność FedEx za Przesyłkę wygasa.

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

Przygotowanie i oznakowanie Przesyłki

3.13 – Zleceniodawca jest zobowiązany zapewnić przygotowanie Przesyłki w sposób adekwatny do jej zawartości zabezpieczający Przesyłkę przed normalnymi działaniami związanymi ze świadczeniem Usług i umożliwiającym jej prawidłowe procesowanie bez ubytku i uszkodzenia. W odniesieniu do niektórych Przesyłek, FedEx wydaje wiążące instrukcje pakowania dostępne na stronie fedex.com/pl oraz w Oddziałach.

3.14 – Jeżeli z charakteru i właściwości Przesyłki wynika konieczność jej opakowania, Zleceniodawca jest zobowiązany zapewnić, że zostanie ona oddana w opakowaniu. Zobowiązanie do zapewnienia opakowania obejmuje także zapewnienie odpowiedniego wypełnienia zabezpieczającego Przesyłkę przed przemieszczaniem się wewnątrz opakowania. Opakowanie powinno w szczególności spełniać następujące wymagania:

- stanowić szczelne zamknięcie,
- być odpowiednio wytrzymałe,
- uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów,
- jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość Przesyłki, powinno być opisane lub oznakowane w sposób wskazujący na szczególne właściwości przewożonego towaru np.: „nie przewracać”, „górze /dół”, itp.
- nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić inne Przesyłki, lub utrudnić proces logistyczny poprzez uniemożliwienie składowania przesyłek.
- w przypadku Przesyłek zawierających towary niebezpieczne Przesyłki powinny być przygotowane i oznakowanie zgodnie z Polityką transportu towarów niebezpiecznych.

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

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

3.17 – FedEx zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi lub zawieszenia świadczenia Usługi w odniesieniu do przyjętej Przesyłki w przypadku, gdy opakowanie okaże się nieadekwatne, bądź niewystarczające dla prawidłowego wykonania Usługi, lub uzależnić świadczenie Usług wobec takiej Przesyłki od zamieszczenia na Liście Przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie Przesyłki.

3.18 – FedEx zastrzega sobie prawo do zweryfikowania wagi oraz wymiarów Przesyłki, a w przypadku rozbieżności z deklarowaną wagą lub wymiarami stosownie do Cennika zmienić wysokość wynagrodzenia za Usługę.

Wyłączenia przedmiotowe

3.19 – FedEx w szczególności nie świadczy Usługi wobec:

- Przesyłek zawierających rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę na osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radio aktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicję,
- Przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta,
- Przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
- Przesyłek mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości, treści naruszające dobra chronione przez prawo,
- Przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie Usługi przy użyciu posiadanych przez FedEx środków i urządzeń transportowych,
- Przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne,
- Przesyłek, których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa,
- Przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe Przesyłki,
- Przesyłek szklanych i łatwo tłukących się oraz zawierających elementy szklane,
- Przesyłek, których zadeklarowana wartość przekracza limity zakładu ubezpieczeń lub budzi wątpliwości, co do zgodności zawartości z deklarowaną wartością.
- Przesyłek zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego w rozumieniu Rozporządzenia Komisji (WE) 136/2004.

3.20 – Szczegółowy wykaz rzeczy wyłączonych z świadczonej Usługi znajduje się na stronie www.fedex.com/pl/.

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

3.22 – Przed przyjęciem Przesyłki w celu wykonania Usługi FedEx może zażądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Zleceniodawcy zawartym w Liście Przewozowym oraz w celu sprawdzenia adekwatności zabezpieczenia wewnątrz opakowania. W przypadku odmowy otwarcia Przesyłki przez Nadawcę FedEx ma prawo odmówić wykonania Usługi.

3.23 – Nadanie Przesyłki, której deklarowana wartość przekracza 2 500 zł wymaga zgody FedEx.

3.24 – Zasady przewozu towarów niebezpiecznych są ujęte w „Polityce transportu towarów niebezpiecznych”. Zleceniodawca, który zamierza nadawać towary niebezpieczne, jest zobowiązany do zgłoszenia rodzaju nadawanych towarów niebezpiecznych poprzez wypełnienie „Deklaracji towarów niebezpiecznych w obrocie krajowym”. FedEx nie świadczy Usług wobec towarów niebezpiecznych bez wcześniejszych uzgodnień i wydania pisemnej zgody. W przypadku stwierdzenia naruszenia tego punktu, FedEx:

- zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji Usługi;
- zastrzega sobie prawo do obciążenia Zleceniodawcy karą pieniężną w wysokości pięciokrotności Wynagrodzenia. Zapłata kary, nie pozbawia FedEx prawa do dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych;
- zastrzega sobie prawo do obciążenia Zleceniodawcy kosztami utylizacji Przesyłki zawierającej towary niebezpieczne lub kosztami zorganizowanego przez FedEx transportu dedykowanego;
- zastrzega sobie prawo do obciążenia Zleceniodawcy kosztami utylizacji odpadów powstałych w wyniku uszkodzenia niezgłoszonej Przesyłki zawierającej towary niebezpieczne;
- zastrzega sobie prawo do obciążenia Zleceniodawcy kosztami związanymi z uszkodzeniem innych Przesyłek;
- nie oferuje usługi zwrotu niezgłoszonych Przesyłek zawierających towary niebezpieczne, które uległy uszkodzeniu. FedEx dopuszcza możliwość odbioru osobistego Przesyłki zidentyfikowanej przez FedEx, lecz nie później niż w trakcie 24 godzin od powiadomienia Zleceniodawcy

Przesyłka za pobraniem (COD)

3.25 – FedEx świadczy usługę „za pobraniem” (COD) polegającą na pobraniu od Odbiorcy podczas Doręczenia wskazanej na Liście Przewozowym kwoty na rzecz Zleceniodawcy. Uiszczenie przez Odbiorcę tej kwoty warunkuje wydanie Przesyłki.

3.26 – Pobranie jest wpisane w odpowiednią rubrykę na Liście Przewozowym i jest wyrażone w Polskich Złotych. Kwota pobrania nie może przekraczać limitów przewidzianych prawem. Niezbędnym elementem warunkującym wykonanie usługi za pobraniem (COD) jest wskazanie na Liście Przewozowym nr rachunku bankowego, na które powinny zostać przeleane pobrane od Odbiorcy kwoty.

3.27 – Pobranie jest przekazywane na wskazane konto w terminie 5 dni roboczych od dnia Doręczenia.

3.28 – Pobranie wskazane na Liście Przewozowym nie jest tożsame z deklaracją wartości przesyłki czy kwotą ubezpieczenia.

4. WYNAGRODZENIE FEDEX

4.1 – Z tytułu świadczonych Usług FedEx należne jest wynagrodzenie w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem platne z góry.

4.2 – FedEx wystawia fakturę VAT za wykonaną Usługę.

4.3 – FedEx zastrzega sobie prawo potrącenia zgodnie z art. 498 Kodeksu Cywilnego kwoty należnego wynagrodzenia także z kwoty pobrania.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ FEDEX

5.1 – Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska lub utratę Przesyłki w ramach Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska, FedEx ponosi odpowiedzialność wedle następujących zasadach:

- Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za niewykonaną, gdy nastąpiła jej utrata, przy czym za utraconą uważa się Przesyłkę Kurierską, której nie można Doręczyć w terminie 30 dni od dnia nadania,
- Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za nienależycie wykonaną, gdy nastąpiło:
 - opóźnienie względem Terminu;
 - ubytek w Przesyłce Kurierskiej
 - uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej.
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska należne jest odszkodowanie:
 - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej, nie będącej przesyłką z korespondencją, w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki Kurierskiej;
 - za utratę Przesyłki Kurierskiej z korespondencją w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej, jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych w obrocie krajowym operatora wyznaczonego.
 - za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę
- Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska jest następstwem:
 - czynu niedozwolonego;
 - nastąpiło z winy umyślnej FedEx;
 - jest wynikiem rażącego niedbalstwa FedEx

FedEx odpowiada za szkodę w Przesyłce Kurierskiej na zasadach Kodeksu Cywilnego do pełnej wysokości szkody.

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

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

5.4 – FedEx nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy szkoda w Przesyłce jest spowodowana:

- Nadaniem Przesyłki niewłaściwie przygotowanej do przewozu;

- b. Nadaniem Przesyłki, niebędącej Przesyłką Kurierską, wyłączonej z świadczonych Usług;
- c. Nadaniem Przesyłki, która ze względu na swoje właściwości wymaga zastosowania specjalnych procedur logistycznych bez poinformowania o tym fakcie FedEx;
- d. Przyczynami występującymi po stronie Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanymi winą FedEx, lub związanymi z właściwościami towaru albo w przypadku siły wyższej;
- e. Naruszeniem Regulaminu bądź innych regulacji wskazanych w pkt 1.1 Regulaminu lub przepisów prawa przez Zleceniodawcę, Nadawcę lub Odbiorcę;

5.5 – FedEx nie odpowiada za szkody pośrednie i utracone korzyści (postanowienie nie dotyczy konsumentów).

5.6 – FedEx nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w opakowaniu Przesyłki, jej zabezpieczeniu, palecie itp. (postanowienie nie dotyczy konsumentów).

5.7 – FedEx odpowiada za kwotę pobrania od momentu pokwitowania jego przyjęcia od Odbiorcy i do wysokości kwoty wskazanej na Liście Przewozowym.

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

5.9 – W przypadku ubezpieczenia Przesyłki w pierwszej kolejności zobowiązany do naprawienia szkody jest ubezpieczyciel i FedEx przysługuje prawo do zwrócenia się w pierwszej kolejności do ubezpieczyciela o likwidację szkody (postanowienie nie dotyczy konsumentów).

Protokół Szkody

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

6. UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

6.1 – W zależności od zadeklarowanej wartości Przesyłki FedEx ubezpieczy ją na koszt Zleceniodawcy do zadeklarowanej na Liście Przewozowym wysokości.

6.2 – FedEx zastrzega sobie prawo zweryfikowania zadeklarowanej wartości Przesyłki.

6.3 – W przypadku, gdy w rubryce „wartość ubezpieczenia” na Liście Przewozowym nie jest wpisana żadna kwota, FedEx ustala, zaś Zleceniodawca wyraża zgodę i potwierdza, że wartość przesyłki nie przekracza 50,00 zł, i upoważnia FedEx do przyjęcia, że 50 zł jest zadeklarowaną wartością Przesyłki i ubezpieczenia jej do tej kwoty (postanowienie nie dotyczy konsumentów).

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

7. REKLAMACJE

7.1 – Wszelkie roszczenia związane z świadczeniem Usług powinny zostać zgłoszone w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail (na adres polska@fedex.com) lub do protokołu w Oddziale w terminach przewidzianych odpowiednio przez Prawo Pocztowe lub Prawo Przewozowe („Reklamacje”).

7.2 – FedEx rozpatruje Reklamacje, które są wniesione w formie pisemnej (w tym mailowej), złożone do protokołu i zawierają komplet dokumentów. Reklamacja powinna zawierać:

- a. Datę reklamacji,
- b. Imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres korespondencyjny wnoszącego reklamację,
- c. Numer listu przewozowego,
- d. List Przewozowy
- e. Protokół szkody
- f. Uzasadnienie możliwie precyzyjnie opisujące stan faktyczny,
- g. Kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,

h. Dokumenty wskazujące i uzasadniające wysokość roszczenia (rachunek, faktura VAT itp.)

i. Numer konta bankowego, na które FedEx powinien wypłacić odszkodowanie w przypadku uznania Reklamacji,

j. Podpis reklamującego (za wyłączeniem zgłoszeń mailowych),

k. W przypadku zrzeczenia się przez Zleceniodawcę na rzecz Odbiorcy roszczenia: oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń.

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

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

7.5 – Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną, tzn.: inną niż Zleceniodawca lub Odbiorca, traktuje się jak niewniesioną, o czym FedEx niezwłocznie powiadamia, informując o możliwości zgłoszenia reklamacji przez uprawnionego.

7.6 – FedEx w terminie 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji:

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

7.7 FedEx udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która zawiera:

- a. Nazwę FedEx,
- b. Powołanie podstawy prawnej;
- c. Rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem;
- d. W przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni;
- e. w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- f. Pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie,
- g. Pouczenie o prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym,
- h. Podpis upoważnionego pracownika FedEx z podaniem jego stanowiska służbowego.

7.8 – Wniesienie Reklamacji nie uprawnia do dokonania potrącania jakichkolwiek kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec FedEx (postanowienie nie dotyczy konsumentów).

8. DANE OSOBOWE

8.1 – Udostępnienie przez Zleceniodawcę danych osobowych określonych w pkt. 3.2 ppkt. a, b, c jest wymagane do realizacji Usługi, co wynika z zapisów art. 38 Prawa Przewozowego lub treści umowy o świadczenie usług pocztowych zgodnie z art. 3 Prawa Poczтового.

8.2 – Zleceniodawca zgadza się na przekazanie danych osobowych określonych w pkt. 3.2 ppkt. a, b, c do podmiotów gospodarczych wchodzących w skład FedEx Corporation, działających na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz w Stanach Zjednoczonych Ameryki. Przekazane dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia umowy przewozu, realizacji Usług oraz rozliczenia jej wykonania.

8.3 – Przekazane dane osobowe podlegają ochronie zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz Dyrektywy Parlamentu Europejskiego z nr 95/46/WE z 24 listopada 1995 r. Administratorem danych osobowych jest FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Kruczej 16/22.

8.3.1 – Osoby, których dane osobowe powierzono FedEx mają prawo dostępu do treści swoich danych, wnioskowania o ich aktualizację, sprostowanie oraz całkowitego lub czasowego wstrzymania ich przetwarzania, zgodnie z zapisami art. 32 ust. 1 Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).