

PREAMBUŁA

1. Niniejsze Warunki przewozu dla usług krajowych zostały opracowane w związku z globalną integracją TNT w struktury FedEx. W jej wyniku doszło do połączenia spółki FedEx Express Poland sp. z o.o. (poprzednio: TNT Express Worldwide (Poland) sp. z o.o.) ze spółkami FedEx Express Poland International sp. z o.o. oraz FedEx Express Polska sp. z o.o., należącymi do Grupy FedEx.
2. Wskutek połączenia FedEx Express Poland sp. z o.o. (dawniej: TNT Express Worldwide (Poland) sp. z o.o.) wstąpiła we wszystkie prawa i obowiązki FedEx Express Poland International sp. z o.o. oraz FedEx Express Polska sp. z o.o., które zostały rozwiązane bez przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego.
3. Połączenie podmiotów prawnych poprzedza harmonizację usług oraz portfolio produktów dotychczas oferowanych oddzielnie. Do czasu zakończenia harmonizacji produktów, FedEx będzie świadczył usługi krajowe FedEx i TNT na dotychczasowych zasadach, zachowując obecne formy i metody wyceny usług.

I. CZĘŚĆ OGÓLNA

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 – Regulamin określa zasady, na jakich FedEx będzie świadczył Usługi. Regulamin należy interpretować w powiązaniu z obowiązującymi Cennikami oraz następującymi dokumentami: Cennik Usług Krajowych FedEx, Przewodnik po usługach krajowych FedEx, Cennik Usług TNT i Przewodnik TNT, stanowiącymi wzorce umowne w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, upublicznione w Oddziałach oraz:

- na stronie www.fedex.com/pl w odniesieniu do Usług Krajowych FedEx, oraz
- na stronie www.tnt.com.pl w odniesieniu do Usług Krajowych TNT.

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, o ile strony wyraźnie nie postanowiły inaczej.

1.2 – 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. Powyższe zasady znajdują również zastosowanie w odniesieniu do poszczególnych umów o świadczenie usług zawieranych zgodnie z umowami ramowymi.

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 w rozumieniu Prawa Pocztowego 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 – Ilekczoć w Regulaminie wyraz zostaje zapisany wielką literą nadaje mu się znaczenie przypisane w punkcie 2 poniżej, niezależnie od tego, czy został użyty w liczbie pojedynczej, czy mnogiej.

2. DEFINICJE TERMINÓW UŻYTYCH W REGULAMINIE:

Cennik – Kumulatywnie „Cennik Usług Krajowych FedEx” oraz „Przewodnik po Usługach Krajowych FedEx” w odniesieniu do Usług Krajowych FedEx, oraz „Cennik Usług TNT” oraz „Przewodnik TNT” w odniesieniu do Usług Krajowych TNT, zawierające istotne informacje i szczegółowe warunki dotyczące świadczenia Usług, dostępne odpowiednio na stronie www.fedex.com/pl oraz na stronie www.tnt.com.pl.

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

Doręczenie do obszaru mieszkalnego (DOM) – Doręczenie, w którym jako adres dostawy wskazany został obiekt lub budynek przeznaczony na stały pobyt ludzi, służący przede wszystkim zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, niezależnie od tego czy w tych miejscach prowadzona jest jakkolwiek działalność gospodarcza i/lub zawodowa, w szczególności: dom, lokal, kamienica, gospodarstwo domowe, mieszkanie w bloku, zamknięte osiedle mieszkaniowe.

FedEx – FedEx Express Poland sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Annopol 19, 03-236 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000357766, NIP 6342750606, kapitał zakładowy 524.990.050,00 PLN, numer BDO: 000084008, kontakt telefoniczny (opłaty wg stawek operatora telekomunikacyjnego): tel. stacjonarne: 801 002 800. tel. komórkowe: 22 211 80 00, email: polska@fedex.com (dla usług krajowych) lub poland@fedex.com (dla usług międzynarodowych).

Kodeks Cywilny – Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (t.j.: Dz.U. 2022, poz. 1360 ze zm.).

Konsument – Osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu Cywilnego.

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

Nadawca – Osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana w 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” w Liście Przewozowym nie jest „nadawcą” w rozumieniu przepisów Prawa Pocztowego 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 w Liście Przewozowym w odpowiedniej rubryce, a do której Doręczona ma być Przesyłka, lub też dowolna inna osoba, która została upoważniona do odbioru Przesyłki, w tym adresat w rozumieniu Prawa Pocztowego.

Warunki przewozu dla usług krajowych

Oddział – Placówka FedEx, których wykaz jest dostępny na stronie www.fedex.com/pl lub placówki FedEx świadczące Usługi Krajowe TNT, których wykaz jest dostępny na stronie www.tnt.com.pl.

Osoba, której ustawa przyznaje prawa Konsumenta – Osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgodnie z art. 385⁵ Kodeksu Cywilnego

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 (t.j.: Dz.U. 2022, poz. 896 ze zm.) wraz z wydanymi na podstawie ustawy rozporządzeniami.

Prawo Przewozowe – Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j.: Dz.U. 2020, poz. 8 ze zm.) wraz z wydanymi na podstawie ustawy rozporządzeniami.

Przesyłka – Przesyłka Kurierska lub Przesyłka Towarowa opatrzona adresem, opakowana, przyjęta w celu wykonania Usługi. 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 – Paczka pocztowa stanowiąca przesyłkę kurierską w rozumieniu Prawa Poczтового.

Przesyłka Towarowa – Przesyłka towarowa w rozumieniu Prawa Przewozowego; są to rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego, które nie stanowią przesyłki pocztowej będącej przedmiotem usługi pocztowej w rozumieniu Prawa Poczтового.

Przesyłka za Pobraniem (COD) – Usługa polegająca na pobraniu od Odbiorcy podczas Doręczenia wskazanej na Liście Przewozowym kwoty na rzecz Zleceniodawcy.

Przewodnik po Usługach Krajowych FedEx – „Przewodnik po Usługach Krajowych FedEx” dostępny na stronie www.fedex.com/pl.

Przewodnik po Usługach Krajowych TNT – „Przewodnik TNT” dostępny na stronie www.tnt.com.pl.

Punkt Partnerski – Placówka współpracująca z FedEx lub automatyczna skrytka, w której możliwe jest wydanie lub nadanie Przesyłki, z wyłączeniem przesyłek z korespondencją w rozumieniu Prawa Poczowego. Lista Punktów Partnerskich dostępna jest na stronie www.fedex.com/pl.

Regulamin – Niniejszy dokument stanowiący regulamin Usług świadczonych przez FedEx na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Reklamacja – Reklamacja, której przedmiotem jest świadczenie Usług zarówno w zakresie Przesyłek Kurierskich jak i Przesyłek Towarowych.

Termin – Termin realizacji wynikający z Regulaminu, Cennika lub innych dokumentów wiążących strony Umowy.

Towar niebezpieczny – Towar niebezpieczny w rozumieniu obowiązującej „Umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR)”.

Usługi – Standardowe działania wykonywane przez FedEx, polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek do wskazanego Odbiorcy, a także działania pomocnicze mające na celu wykonanie 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.

Usługi Krajowe FedEx – Usługi określone w „Przewodniku po Usługach Krajowych FedEx”.

Usługi Krajowe TNT – Usługi określone w „Przewodniku TNT” oraz „Cenniku Usług TNT”.

Ustawa o Podatku od Towarów i Usług – Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j.: Dz.U. 2022, poz. 931 ze zm.).

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, bądź na podstawie innego przekazanego sposobu autoryzacji.

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 rubrykach „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”, natomiast 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

3.1 – Warunkiem realizacji Usługi jest wypełnienie przez Nadawcę Listu Przewozowego w sposób kompletny, czytelny i zgodny ze stanem faktycznym. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wypełnienie Listu Przewozowego oraz za poprawność umieszczonych w Liście Przewozowym danych. Wypełnienie Listu Przewozowego oznacza zgodę na wykonanie przez FedEx Usługi na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie.

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;
- datę nadania Przesyłki;
- w przypadku Przesyłki za Pobraniem (COD) kwotę pobrania i numer konta bankowego, na które powinna zostać przekazana kwota pobrania
- w przypadku Przesyłki doręczanej do Punktu Partnerskiego adres mailowy i numer telefonu Odbiorcy;
- podpis Nadawcy (dotyczy papierowego Listu Przewozowego);
- określenie rzeczy, masy, liczby sztuk przesyłki, sposobu opakowania i oznaczenia.

3.3 – List Przewozowy powinien zostać uzupełniony także o dane kontaktowe Nadawcy lub Odbiorcy – zwłaszcza jeżeli ułatwia to wykonanie Usługi – lub 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.

3.4 – Przesyłka doręczana jest do Odbiorcy lub osoby upoważnionej do odebrania Przesyłki (także w sposób dorozumiany, np. domownikowi). 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 złożenia przez Zleceniodawcę odpowiedniej dyspozycji i za zgodą Odbiorcy Przesyłka może zostać pozostawiona w godnym zaufania miejscu, wedle uznania FedEx, m.in. w recepcji budynku, u sąsiada, itp. Zleceniodawca lub Płatnik akceptuje, o ile Nadawca nie zastrzegł inaczej w Liście Przewozowym, że Odbiorca jest uprawniony do wydania dyspozycji polegających na (i) wydaniu Przesyłki w innym miejscu niż miejsce wskazane w Liście Przewozowym, (ii) wydaniu Przesyłki innej osobie niż Odbiorca wskazany w Liście Przewozowym, (iii) wydaniu Przesyłki w terminie wybranym przez Odbiorcę lub innym niż standardowo określony dla Usługi. Złożenie dyspozycji podlega ograniczeniom określonym przez FedEx, w szczególności w zakresie wynikającym z korzystania ze zautomatyzowanych narzędzi wysyłkowych, postanowień regulaminu korzystania z Systemu Alternatywnych Doręczeń, wiadomości przekazywanych przez FedEx lub warunków czasowych określających do kiedy w czasie trwania przewozu możliwe jest złożenie dyspozycji.

3.5 – Doręczenie może być potwierdzane przez Odbiorcę lub inną osobę przyjmującą Przesyłkę zgodnie z Regulaminem w sposób wskazany przez FedEx, w szczególności poprzez odręczne złożenie podpisu na urządzeniu skanującym lub papierowym Liście Przewozowym, z zastrzeżeniem obowiązujących w chwili Doręczenia przepisów szczególnych. Wydanie w Punkcie Partnerskim nie jest potwierdzane, a podjęcie Przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzanego jednorazowego kodu przesłanego zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy drogą elektroniczną lub w inny zakomunikowany sposób umożliwiający autoryzację.

3.6 – W razie odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, FedEx zwróci się do Zleceniodawcy o udzielenie wskazówek co do postępowania z Przesyłką, chyba, że w Liście Przewozowym Nadawca zamieścił wskazówki, co do postępowania z Przesyłką na wypadek przeszkody w przewozie lub przeszkody w Doręczeniu Przesyłki. Jeżeli Zleceniodawca nie udzieli FedEx wskazówek, FedEx podejmuje wszelkie działania, do których jest obowiązany na podstawie przepisów prawa, w szczególności:

- zgodnie z Prawem Pocztowym FedEx zwraca Przesyłkę Kurierską Zleceniodawcy na koszt Zleceniodawcy, a gdy jest to niemożliwe, przystępuje do jej likwidacji;
- zgodnie z Prawem Przewozowym FedEx przystępuje do likwidacji Przesyłki Towarowej.

3.7 – Odmowa przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, pozostawienie Przesyłki w Punkcie Partnerskim bądź w miejscu wskazanym przez Odbiorcę zgodnie z jego dyspozycją lub nieobecność Odbiorcy potwierdzona awizowaniem jest równoznaczna z dochowaniem Terminu.

3.8 – W przypadku nieobecności Odbiorcy:

- (1) FedEx jest uprawniony do pozostawienia Przesyłki do wydania Odbiorcy w najbliższym Punkcie Partnerskim, lub
- (2) FedEx pozostawia awizo, w którym wskazany jest Oddział i Termin, w jakim można odebrać Przesyłkę. Przesyłka jest wówczas wydawana w Oddziale, o ile Strony nie uzgodniły innego miejsca wydania Przesyłki. W odniesieniu do Przesyłek, których dotyczy Doręczenie do Obszaru Mieszkalnego, FedEx podejmuje dwie próby doręczenia, zaś w odniesieniu do pozostałych Przesyłek FedEx podejmuje trzy próby doręczenia. Termin odbioru Przesyłki wynosi pięć dni roboczych. Termin rozpoczyna bieg od dnia następującego po dniu, w którym nastąpiła ostatnia próba doręczenia Przesyłki..

3.9 – FedEx jest uprawniony do przekierowania Przesyłki do odbioru w najbliższym Punkcie Partnerskim także w przypadku, gdy wystąpiły niedające się przewidzieć okoliczności mające negatywny wpływ na procesy operacyjne Oddziału doręczającego.

3.10 – Otwarcie opakowanej Przesyłki lub jakiegokolwiek inna ingerencja w Przesyłkę jest dopuszczalna jedynie po pokwitowaniu Doręczenia na urządzeniu kurierskim lub w terminalu w Punkcie Partnerskim. FedEx informuje, że otwarcie Przesyłki i sprawdzenie jej zawartości może nastąpić na żądanie uprawnionego organu.

W takim przypadku FedEx nie ponosi odpowiedzialności za działania organu związane z otwarciem Przesyłki, chyba że otwarcie i sprawdzenie zawartości Przesyłki nastąpiło z winy FedEx.

3.11 – Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania bądź zaniechania Nadawcy jak za swoje własne. Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić, że wszelkie czynności realizowane przez Nadawcę zostaną należyście wykonane.

3.12 – Zleceniodawca ani Odbiorca nie mogą bez zgody FedEx wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej dokonać cesji praw przysługujących im wobec FedEx na osoby trzecie. FedEx nie może bez zgody Zleceniodawcy będącego Konsumentem lub Osobą, której ustawa przyznaje prawa Konsumenta, wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej, dokonać cesji praw przysługujących mu wobec Zleceniodawcy na osoby trzecie.

4. PRZYGOTOWANIE I OZNAKOWANIE PRZESYŁKI

4.1 – Zleceniodawca jest zobowiązany zapewnić przygotowanie Przesyłki w sposób adekwatny do jej zawartości, zabezpieczający Przesyłkę przed normalnymi działaniami związanymi ze świadczeniem Usługi i umożliwiający jej prawidłowe procesowanie bez ubytku i uszkodzenia. Przesyłka powinna być nadana w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie winno zabezpieczać znajdujące się w nim rzeczy, zapewniać bezpieczeństwo wobec osób i mienia uczestniczącego w procesie transportu, a ponadto być odpowiednio wytrzymałe, zamknięte i zabezpieczone, uniemożliwiać dostęp do zawartości oraz być odpowiednio opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość. W odniesieniu do niektórych Przesyłek, FedEx wydaje wiążące instrukcje pakowania dostępne na stronie www.fedex.com/pl oraz na stronie www.tnt.com.pl, a także w Oddziałach.

4.2 – 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:

- stanować szczelne zamknięcie;
- być odpowiednio wytrzymałe;
- uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów;
- jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość Przesyłki, opakowanie powinno być opisane lub oznakowane w sposób wskazujący na szczególne właściwości przewożonego towaru np.: „nie przewracać”, „góra/dół”, itp.;
- nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić inne przesyłki, lub utrudnić proces logistyczny poprzez uniemożliwienie składowania przesyłek.

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

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

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

4.6 – 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.

4.7 – W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia FedEx, FedEx może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego.

4.8 – W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, FedEx powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty.

4.9 – FedEx zastrzega sobie prawo do zweryfikowania wagi oraz wymiarów Przesyłki, zarówno w chwili jej przyjęcia do przewozu, jak i na każdym etapie jej podróży. W przypadku rozbieżności z deklarowaną wagą lub wymiarami, FedEx może stosownie do Cennika zmienić wysokość wynagrodzenia za Usługę. Weryfikacja wagi oraz wymiarów Przesyłki nie stanowi ingerencji w jej zawartość. W przypadku świadczenia Usług zleconych FedEx przez Zleceniodawcę lub Płatnika będącego Konsumentem lub Osobą, której ustawa przyznaje prawa Konsumenta, zmiana wynagrodzenia za Usługę wymaga wcześniejszego poinformowania oraz uzyskania wyrażnej zgody.

4.10 – O ile Przesyłka nie jest sklasyfikowana jako Towar niebezpieczny i nie przekracza określonych przez FedEx parametrów, to zgodnie z dyspozycją Odbiorcy lub Zleceniodawcy może zostać wydana w Punkcie Partnerskim albo przyjęta w celu świadczenia Usługi w Punkcie Partnerskim. W przypadku złożenia takiej dyspozycji Termin uważa się za dochowany w momencie pozostawienia Przesyłki w Punkcie Partnerskim.

5. WYŁĄCZENIA PRZEDMIOTOWE

5.1 – FedEx nie świadczy Usług wobec Towarów niebezpiecznych bez wcześniejszych uzgodnień i wydania pisemnej zgody. FedEx może podjąć decyzję o zaakceptowaniu pewnych Towarów niebezpiecznych, jednak pod warunkiem wcześniejszego pisemnego uzgodnienia wymagań związanych z Towarami niebezpiecznymi. W razie ujawnienia w Przesyłce rzeczy wyłączonych z przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu, FedEx postępuje w sposób określony w punkcie 3.6 powyżej.

5.2 – W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę bądź Zleceniodawcę postanowień Regulaminu w zakresie rzeczy wyłączonych z przewozu, w szczególności w odniesieniu do Towarów niebezpiecznych, FedEx ponadto:

- zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji Usługi;
- zastrzega sobie prawo do obciążenia Zleceniodawcy karą pieniężną w wysokości stokrotności 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;

f. 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 ciągu 24 godzin od powiadomienia Zleceniodawcy.

5.3 – Szczegółowy wykaz rzeczy wyłączonych ze świadczonych Usług znajduje się na stronie www.fedex.com/pl.

5.4 – Usługi, których przedmiotem są Przesyłki, zawierające materiały reagujące na wahania temperatury otoczenia 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.

6. PRZESYŁKA ZA POBRANIEM (COD)

6.1 – Warunkiem wydania Przesyłki w ramach Przesyłki za Pobranie (COD) jest uiszczenie przez Odbiorcę kwoty pobrania wskazanej w Liście Przewozowym.

6.2 – Kwota pobrania jest wpisana w odpowiednią rubrykę w Liście Przewozowym i jest wyrażona w złotych polskich. Kwota pobrania nie może przekraczać limitów przewidzianych odpowiednio w „Przewodniku po Usługach Krajowych FedEx” oraz „Przewodniku TNT”, zaś w szczególności nie powinna przekraczać kwoty 15.000 złotych. Niezbędnym elementem warunkującym wykonanie usługi Przesyłki za Pobranie (COD) jest wskazanie w Liście Przewozowym numeru rachunku bankowego, na który powinny zostać przebrane od Odbiorcy kwoty lub – w odniesieniu do Usług Krajowych TNT – przekazanie FedEx tego numeru w innej formie.

6.3 – Kwota pobrania wskazana w Liście Przewozowym nie jest tożsama z deklaracją wartości Przesyłki czy kwotą ubezpieczenia.

6.4 – W przypadku zlecenia przez Zleceniodawcę wykonania usługi Przesyłka za Pobranie (COD), Zleceniodawca jest zobowiązany ubezpieczyć Przesyłkę na zasadach oferowanych przez FedEx. Do należności za usługę Przesyłka za Pobranie (COD) automatycznie jest doliczana opłata z tytułu ubezpieczenia Przesyłki w kwocie wynikającej z aktualnie obowiązującego w FedEx Cennika. W odniesieniu do Usług Krajowych FedEx do ceny usługi za Przesyłkę za Pobranie (COD) automatycznie doliczana jest dopłata za ubezpieczenie odpowiadające kwocie pobrania, chyba że w Liście Przewozowym zadeklarowano wartość ubezpieczenia wyższą od kwoty pobrania. W odniesieniu do Usług Krajowych TNT nie ma możliwości ubezpieczenia Przesyłki na kwotę wyższą niż kwota pobrania.

6.5 – Kwota pobrania jest przekazywana na wskazane konto w terminie: (a) 5 dni roboczych w odniesieniu do Usług Krajowych FedEx, (b) 7 dni kalendarzowych w odniesieniu do Usług krajowych TNT, licząc od dnia Doręczenia.

6.6 – Zleceniodawca jest związany wyborem Odbiorcy co do formy uiszczenia kwoty pobrania spośród form obsługiwanych przez FedEx w chwili doręczenia Przesyłki za pobranie (COD).

6.7 – Jeżeli Odbiorca, który uiścił kwotę pobrania w formie bezgotówkowej, występuje do FedEx z żądaniem zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury chargeback (gdy żądanie zwrotu odnosi się do zawartości Przesyłki za Pobranie (COD), Zleceniodawca każdorazowo zobowiązuje się zwolnić FedEx z odpowiedzialności związanej z takim wystąpieniem. W szczególności w takim przypadku Zleceniodawca pokryje wszelkie poniesione przez FedEx opłaty i wydatki wynikające z anulowania transakcji przez wystawcę elektronicznego instrumentu płatniczego na skutek uznania zasadności reklamacji złożonej przez Odbiorcę Przesyłki za Pobranie (COD) (chargeback).

7. WYNAGRODZENIE FEDEX

7.1 – Z tytułu świadczonych Usług należne jest wynagrodzenie w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem płatne z góry. Jeżeli wynagrodzenie nie zostało zapłacone przy przyjęciu Przesyłki do przewozu, wynagrodzenie za usługę płatne jest w terminie

7 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że Zleceniodawca, Płatnik lub Odbiorca uzgodnił z FedEx na piśmie inny termin płatności.

7.2 – FedEx wystawia fakturę VAT z tytułu wykonanych Usług. Faktury wystawiane i przysyłane są w formie elektronicznej, o ile adres mailowy został udostępniony FedEx. Klient, przyjmując tak wystawioną fakturę, wyraża akceptację, o której mowa w Ustawie o Podatku od Towarów i Usług. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na otrzymanie faktury w formie elektronicznej, jest obowiązany poinformować o tym FedEx przed jej wystawieniem.

7.3 – W przypadku gdy Zleceniodawca zażąda wystawienia faktury papierowej, bądź gdy FedEx jest zobowiązany do korzystania z faktur papierowych, FedEx zastrzega sobie prawo do pobierania od Zleceniodawcy opłaty administracyjnej za świadczenie.

7.4 – Faktury wystawiane będą na koniec okresu rozliczeniowego zgodnie z postanowieniami Umowy ze Zleceniodawcą lub Płatnikiem. Płatność za fakturę powinna być dokonana w walucie określonej w fakturze. Dopuszcza się wystawianie faktury za pojedyncze Usługi.

7.5 – W stosunku do faktur niezapłaconych w terminie zapłaty określonym na fakturach, FedEx zastrzega sobie prawo do naliczenia odpowiednio odsetek ustawowych za opóźnienie lub odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych od każdej spóźnionej płatności, do dnia pełnego uiszczenia kwot wskazanych na odpowiednich fakturach. Zleceniodawca wyraża zgodę na zapłacenie FedEx uzasadnionych i rzeczywistych kosztów inkasa faktur niezapłaconych w terminie.

7.6 – FedEx nie stosuje indywidualnego dostosowania stawek lub cen na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w szczególności nie stosuje algorytmów opartych na działaniach Konsumenta lub w oparciu o jego preferencje.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ FEDEX

8.1 – 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 zasad:

- a. 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;
- b. Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za nienależyte wykonaną, gdy nastąpiło:
 - i. opóźnienie względem Terminu;
 - ii. ubytek w Przesyłce Kurierskiej;
 - iii. uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej;
- c. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska należyne jest odszkodowanie:
 - i. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej niebędącej przesyłką z korespondencją, w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - ii. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki Kurierskiej;
 - iii. 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;
 - iv. za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do Terminu, w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę.
- d. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska:
 - i. jest następstwem czynu niedozwolonego;

ii. nastąpiło z winy umyślnej FedEx;

iii. jest wynikiem rażącego niedbalstwa FedEx.

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

8.2 – Za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Towarowej powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki Towarowej, FedEx odpowiada na zasadach i w granicach przewidzianych w Prawie Przewozowym.

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

8.4 – FedEx nie ponosi odpowiedzialności w przypadkach określonych we właściwych przepisach Prawa Poczтового lub Przewozowego, a także w przypadku, gdy szkoda w Przesyłce jest spowodowana:

- a. nadaniem Przesyłki niewłaściwie przygotowanej do przewozu na podstawie Regulaminu lub przepisów prawa;
- b. nadaniem Przesyłki wyłączonej z świadczonych Usług na podstawie niniejszego Regulaminu;
- c. nadaniem jako Przesyłki Towarowej rzeczy szczególnie podatnej na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
- d. ładowaniem, rozmieszczeniem lub wyladowywaniem Przesyłki Towarowej przez Nadawcę lub Odbiorcę;
- e. przewozem Przesyłek Towarowych, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca;
- f. nadaniem Przesyłki, która ze względu na swoje właściwości wymaga zastosowania specjalnych procedur logistycznych bez poinformowania o tym fakcie FedEx;
- g. przyczynami występującymi po stronie Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, niezawinionymi przez FedEx lub związanymi z właściwościami towaru albo w przypadku siły wyższej;
- h. naruszeniem Regulaminu bądź innych regulacji wskazanych w punkcie 1.1 Regulaminu lub przepisów prawa przez Zleceniodawcę, Nadawcę lub Odbiorcę.

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

8.6 – Odpowiedzialność FedEx za Przesyłkę wygasa wraz z przyjęciem Przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych uszkodzeń Przesyłki, jeżeli Odbiorca nie później niż w ciągu 7 dni od przyjęcia Przesyłki oraz niezwłocznie po ujawnieniu szkody zgłosił FedEx roszczenie z tego tytułu. W takich przypadkach wymagane jest udowodnienie przez zgłaszającego roszczenie, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między jej przyjęciem przez FedEx w celu wykonania Usługi, a jej doręczeniem Odbiorcy.

8.7 – W przypadku powstania szkody lub opóźnienia w Doręczeniu należy sporządzić protokół, który powinien być podpisany przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę oraz przedstawiciela FedEx lub przekazany FedEx za pomocą formularza online. Protokół powinien zostać sporządzony na formularzu FedEx i zawierać wszystkie wymagane informacje (w tym w szczególności: datę i godzinę jego sporządzenia, datę i godzinę Doręczenia, opis szkody i stanu Przesyłki, informacje o opakowaniu Przesyłki). Protokół powinien zostać sporządzony przy Doręczeniu. W przypadku uszkodzeń niewidocznych protokół należy sporządzić w terminie do 7 dni od dnia Doręczenia, przy czym bieg tego terminu przerywa zgłoszenie FedEx informacji o uszkodzeniu oraz chęci ustalenia stanu Przesyłki.

8.8 – W najszerszym dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy zakresie FedEx nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, a także za szkody pośrednie lub wynikowe, w tym w szczególności za utratę szans ekonomicznych lub biznesowych na uzyskanie korzyści, utratę zarobków, utratę wartości lub renomy przedsiębiorstwa,

straty spowodowane przerwą w działalności przedsiębiorstwa, dodatkowe koszty.

9. UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

9.1 – W zależności od zadeklarowanej wartości Przesyłki, FedEx może ubezpieczyć ją na koszt Zleceniodawcy do zadeklarowanej w Liście Przewozowym wysokości.

9.2 – W odniesieniu do Usług krajowych FedEx, FedEx zastrzega sobie prawo zweryfikowania zadeklarowanej wartości Przesyłki. W przypadku gdy w Liście Przewozowym nie została zadeklarowana wartość Przesyłki, Zleceniodawca upoważnia FedEx do przyjęcia, że zadeklarowana wartość Przesyłki wynosi 50 złotych (postanowienie nie dotyczy Konsumentów i Osób, którym ustawa przyznaje prawa Konsumentów).

9.3 – W odniesieniu do Usług Krajowych TNT, jeżeli wartość Przesyłki Towarowej lub Przesyłki Kurierskiej przekracza wartość 500 złotych, Zleceniodawca ma obowiązek ubezpieczyć Przesyłkę zgodnie z deklarowaną wartością. W przypadku nieubezpieczenia Przesyłki przez Zleceniodawcę, Strony ustalają, iż zadeklarowana wartość tej przesyłki wynosi 500 złotych.

9.4 – Ochroną ubezpieczeniową objęte są rzeczywiste szkody z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce, odszkodowanie nie może jednak być wyższe od zadeklarowanej wartości Przesyłki.

9.5 – Szczegółowe informacje na temat warunków ubezpieczenia znajdują się w „Przewodniku po Usługach Krajowych FedEx” oraz w „Przewodniku TNT”.

9.6 – Certyfikaty lub wyciągi z polisy ubezpieczyciela potwierdzające posiadanie przez FedEx ubezpieczenia są dostępne na stronach: (1) dla Usług Krajowych TNT: www.tnt.com/express/pl_pl/site/terms-conditions.html oraz (2) dla Usług Krajowych FedEx: www.fedex.com/pl-pl/about/resources.html.

9.7 – Maksymalna suma ubezpieczenia Przesyłki na jednym Liście Przewozowym nie może przekroczyć kwoty 100.000 złotych. Objęcie ochroną ubezpieczeniową Przesyłki, której wartość przekracza tę kwotę wymaga wcześniejszego jej zgłoszenia do ubezpieczyciela i uzyskania jego zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową.

10. REKLAMACJE

10.1 – Zgłaszanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z tytułu odszkodowania odbywa się na podstawie i w terminach wynikających z: (1) Prawa Poczтового - w razie zlecenia przewozu Przesyłki Kurierskiej, (2) Prawa Przewozowego – w razie zlecenia przewozu Przesyłki Towarowej.

10.2 – Wszelkie roszczenia, w tym reklamacje związane ze świadczeniem Usług dotyczących Przesyłek Kurierskich, powinny być zgłaszane:

- elektronicznie, poprzez złożenie Formularza Zgłoszenia Reklamacji (dostępnego pod adresem: www.fedex.com/pl/domestic-services/claims.html dla Usług Krajowych FedEx lub pod adresem: https://www.tnt.com/express/pl_pl/site/support/contact.html dla Usług Krajowych TNT); lub
- w formie pisemnej; lub
- ustnie, z zastrzeżeniem wypełnienia elektronicznego formularza zgłoszenia reklamacyjnego, jeżeli FedEx uzna taką konieczność.

10.3 – FedEx rozpatruje Reklamacje dotyczące Przesyłek Kurierskich wniesione w formie elektronicznej, pisemnej lub złożone ustnie do protokołu i zawierające komplet dokumentów wymaganych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz niniejszego Regulaminu. Reklamacja dotycząca Przesyłek Kurierskich powinna zawierać w szczególności:

- Datę Reklamacji;
- Imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres korespondencyjny wnoszącego Reklamację;
- Numer Listu Przewozowego lub inny dowód nadania Przesyłki Kurierskiej;

- List Przewozowy;
- Protokół Szkody, jeżeli został sporządzony;
- Uzasadnienie możliwie precyzyjnie opisujące stan faktyczny;
- Kwotę odszkodowania w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- dokumenty wskazujące i uzasadniające wysokość roszczenia (rachunek, faktura VAT itp.), jeżeli reklamacja zawiera żądanie zapłaty odszkodowania;
- Numer konta bankowego, na które FedEx powinien wypłacić odszkodowanie w przypadku uznania Reklamacji, lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania;
- Podpis reklamującego (z wyłączeniem zgłoszeń elektronicznych);
- Datę i miejsce nadania Przesyłki;
- Oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na rzecz Odbiorcy prawa dochodzenia roszczeń (w przypadku wniesienia Reklamacji w formie elektronicznej – kopia takiego oświadczenia).

10.4 – Do Reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:

- oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki albo oryginał pokwitowania nadania takiej Przesyłki, jeżeli taki dokument został wydany Nadawcy – do wglądu;
- kopię protokołu uszkodzeń lub ubytków sporządzonego przez FedEx bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki – w przypadku przyjęcia tej Przesyłki przez Odbiorcę; albo
- oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej Przesyłki złożone bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
- zdjęcia opakowania Przesyłki lub jej zawartości lub – w zależności od decyzji FedEx – oryginał opakowania uszkodzonej Przesyłki;
- oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki złożone w terminie 7 dni od przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez FedEx a jej doręczeniem;
- przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.

10.5 – Do Reklamacji wnoszonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy załączyć kopię dokumentów, o których mowa w poprzednim punkcie, przy czym jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji, FedEx może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.

10.6 – W przypadku rozpatrywania Reklamacji z tytułu uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki, zarówno jej zawartość jak i oryginalne opakowanie mogą podlegać udostępnieniu FedEx na każde wezwanie (postanowienie nie dotyczy Konsumentów i Osób, którym ustawa przyznaje prawa Konsumentów).

10.7 – FedEx udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku uzupełnienia braków formalnych Reklamacji, termin ten biegnie od dnia otrzymania przez FedEx uzupełnionej Reklamacji.

10.8 – Zgłaszanie Reklamacji i dochodzenie roszczeń z tytułu odszkodowania w razie zlecenia przewozu Przesyłki Towarowej odbywa się na podstawie Prawa Przewozowego.

10.9 – Wszelkie roszczenia związane ze świadczeniem Usług dotyczących Przesyłek Towarowych powinny być zgłaszane:

- elektronicznie, poprzez złożenie Formularza Zgłoszenia Reklamacji (dostępnego pod adresem: www.fedex.com/pl/domestic-services/claims.html); lub
- w formie pisemnej.

10.10 – FedEx rozpatruje Reklamacje dotyczące Przesyłek Towarowych wniesione w formie elektronicznej, pisemnej, dokumentowej lub złożone ustnie do protokołu i zawierające komplet dokumentów wymaganych na podstawie

obowiązujących przepisów prawa oraz niniejszego Regulaminu. Reklamacja dotycząca Przesyłek Towarowych powinna zawierać w szczególności:

- a. Nazwę oraz siedzibę FedEx;
- b. Imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres korespondencyjny wnoszącego Reklamację;
- c. Kopię dokumentu dotyczącego zawarcia Umowy lub dane określone przez FedEx, pozwalające zidentyfikować zawartą Umowę przewozu;
- d. Uzasadnienie Reklamacji;
- e. Kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- f. Numer konta bankowego, na które FedEx powinien wypłacić odszkodowanie w przypadku uznania Reklamacji;
- g. Podpis reklamującego (z wyłączeniem zgłoszeń elektronicznych).

10.11 – W przypadku złożenia Reklamacji w formie elektronicznej załącza się do niej dokumenty w postaci elektronicznej. W przypadku złożenia Reklamacji w formie ustnej załącza się do niej dokumenty w postaci papierowej lub elektronicznej.

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

10.13 – Jeżeli Reklamacja nie spełnia wymogów formalnych wskazanych powyżej w Regulaminie i przepisach prawa, FedEx wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie:

- 14 dni w odniesieniu do Przesyłek Towarowych;
- 7 dni w odniesieniu do Przesyłek Kurierskich;

od dnia doręczenia wezwania. Do czasu usunięcia braków bieg terminów Reklamacji zostaje zawieszony. W przypadku nieuzupełnienia braków, Reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym FedEx powiadamia na piśmie lub mailem.

10.14 – Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną, tzn. inną niż Zleceniodawca albo Odbiorca, traktuje się jak niewniesioną, o czym FedEx niezwłocznie powiadamia, informując o możliwości zgłoszenia Reklamacji przez uprawnionego.

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

- a. Nazwę oraz dane kontaktowe 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 wstąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym;
- h. Podpis upoważnionego pracownika FedEx z podaniem jego imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego.

10.16 – Wniesienie Reklamacji nie uprawnia do dokonania potrącenia jakichkolwiek kwot dochodzonych w trybie Reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec FedEx (postanowienie nie dotyczy Konsumentów oraz Osób, którym ustawa przyznaje prawa Konsumenta).

10.17 – Zleceniodawcy będącemu Konsumentem lub Osobą, której ustawa przyznaje prawa Konsumenta, zawierającemu na odległość Umowę o świadczenie Usługi, nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, zgodnie z art. 38 ust. 12 ustawy o prawach konsumenta, jeśli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia Usługi.

10.18 – FedEx identyfikuje lub uwierzytelnia osobę wnoszącą reklamację drogą elektroniczną w oparciu o posiadane przez siebie dane systemowe, w tym w szczególności:

numer klienta, numer listu przewozowego, adres e-mail lub numer telefonu.

11. DANE OSOBOWE

11.1 – Administrator danych

Administratorem Państwa danych osobowych jest FedEx Express Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Annopol 19, 03-236 Warszawa. Z Administratorem można się skontaktować pod powyższym adresem, a także mailowo na adres: pl.iod@fedex.com, euprivacy@fedex.com lub dataprivacy@fedex.com.

11.2 – Szczegółowe informacje dotyczące ochrony prywatności, mające zastosowanie do Klientów FedEx, o sposobie zbierania oraz wykorzystywania danych osobowych przez FedEx, zostały opisane w Polityce prywatności dostępnej pod adresem <https://www.fedex.com/pl-pl/privacy-policy.html> oraz https://www.tnt.com/express/pl_pl/site/privacy-policy.html.

12. ZAKRES I FORMY PROWADZENIA POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

12.1 – W odniesieniu do Usług dotyczących Przesyłek Kurierskich spór między Zleceniodawcą, Odbiorcą a FedEx może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (dalej „Postępowania ADR”).

12.2 – Postępowanie ADR prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE). Prezes UKE może odmówić rozwiązywania sporu konsumenckiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż kwota minimalna (10 zł) określona w odpowiednich przepisach wykonawczych. Postępowanie ADR prowadzi się w formie papierowej lub elektronicznej.

12.3 – Wniosek o wszczęcie takiego postępowania wnosi się (1) w postaci papierowej na adres UKE albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy lub (2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej albo zamieszczonego na stronie Biuletynu Informacji Publicznej UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków.

12.4 – Szczegółowy zakres i formy prowadzenia postępowania ADR określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 poz. 1823).

12.5 – Szczegółowa regulacja na temat zakresu i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich znajduje się na stronie www.fedex.com/pl.

II. CZĘŚĆ SZCZEGÓLNA DOTYCZĄCA USŁUG KRAJOWYCH FEDEX

13. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG KRAJOWYCH FEDEX

13.1 – Jeżeli odrębna umowa ramowa lub postanowienia Cennika nie stanowią inaczej, Przesyłka jest Doręczana w następnym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia przez FedEx. Wskazany w zdaniu poprzedzającym Termin Doręczenia dla Przesyłek będących paletą lub półpaletą w rozumieniu Cennika dotyczy tylko wybranych kodów pocztowych (szczegółowy wykaz kodów znajduje się w Cenniku) na terenie Polski.

13.2 – Nadanie Przesyłki w ramach Usługi Krajowej FedEx, której deklarowana wartość przekracza 2.500 PLN, wymaga zgody FedEx.

13.3 – Zleceniodawca wyraża zgodę na to, że potwierdzenie Doręczenia może nastąpić w formie elektronicznej, a wydruk potwierdzenia z systemu FedEx zawierający obraz podpisu zarejestrowanego na urządzeniu skanującym stanowi dowód Doręczenia Przesyłki.

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

- a. doręczyć Przesyłkę pod inny adres, do Punktu Partnerskiego lub w innym Terminie;
- b. przechować Przesyłkę dłużej niż regulaminowy Termin;
- c. zmienić bądź anulować status COD, tylko i wyłącznie na zlecenie Zleceniodawcy.

III. CZĘŚĆ SZCZEGÓLNA DOTYCZĄCA USŁUG KRAJOWYCH TNT

14. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG KRAJOWYCH TNT

14.1 – Przyjęcie Przesyłki następuje po złożeniu telefonicznego zlecenia, zlecenia typu on-line booking lub na podstawie umowy ramowej.

14.2 – Zleceniodawca wyraża zgodę na to, że potwierdzenie Doręczenia następuje wyłącznie w formie elektronicznej, a wydruk potwierdzenia z systemu FedEx zawierający obraz podpisu zarejestrowanego na urządzeniu skanującym stanowi dowód doręczenia Przesyłki.

14.3 – Stawki określone w Cenniku podlegają zindeksowanej dopłacie paliwowej, a FedEx zastrzega sobie prawo do zmiany indeksu i tabeli dopłaty paliwowej po powiadomieniu Zleceniodawcy. Informacje o wysokości dopłaty paliwowej dostępne są pod adresem: https://www.tnt.com/express/pl_pl/site/shipping-services/fuel-surcharges-europe.html#cms-dt-1=1. Zarówno ilość, czas trwania, jak i rodzaj dopłaty paliwowej zostaną ustalone według uznania FedEx.

14.4 – Zleceniodawca Usługi Krajowej TNT może udzielić FedEx specjalnych instrukcji odnośnie fakturowania, innych niż wynikające z punktu 7.4, lub też uzgodnić z Odbiorcą czy też inną osobą trzecią, że uiszcza należności za wykonaną Usługę Krajową TNT, jednakże Zleceniodawca, Odbiorca lub inna osoba trzecia odpowiadają solidarnie za zapłatę wynagrodzenia.

14.5 – Za Usługę Krajową TNT pobierana jest opłata albo za deklarowaną wagę rzeczywistą Przesyłki, albo za deklarowaną wagę objętościową Przesyłki, w zależności od tego, która z nich jest większa, przy czym waga objętościowa obliczana jest stosownie do wzoru jej przeliczania podanym w Cenniku. FedEx ma prawo do sprawdzenia ciężaru i/lub objętości Przesyłki i/lub ilości składających się na nią elementów, zaś Zleceniodawca oraz Nadawca wyrażają zgodę na to, żeby rzeczywista waga Przesyłki i/lub jej rzeczywista waga objętościowa została przyjęta do celów kalkulacji kosztów, w zależności od tego, która z nich jest większa. W przypadku gdy Przesyłka jest, według uznania FedEx, niesortowalna na urządzeniu automatycznym, FedEx zastrzega sobie prawo naliczenia opłaty według swoich obowiązujących stawek.