

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH

## § 1

### Postanowienia ogólne

Kolporter EXPRESS SP. Z O.O., ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce, zarejestrowany pod numerem KRS 0000252032 w Sądzie Rejonowym w Kielcach, NIP 959-17-26-258, Regon 260077082, z kapitałem zakładowym 2.225.000,00 PLN w całości opłaconym, zwany dalej **Kolporter** świadczy na zlecenie osób prawnych, osób fizycznych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej zwanych dalej **zlecającymi** usługi przewozu lub usługi pocztowe przesyłek polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym, zwane dalej **usługami**.

## § 2

### Podstawy prawne świadczenia usług

Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.)

## § 3

### Podstawowe usługi

<b>Usługa pocztowa</b>	Usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych oraz druków nieopatrzonych adresem.
<b>Przesyłka całopojazdowa</b>	Usługa polegająca na przewozie przesyłki bezpośrednio od <b>nadawcy</b> do <b>odbiorcy</b> , bez przeładunków w terminalach <b>Kolportera</b> . Na pojeździe przewożona jest jedna przesyłka lub kilka przesyłek od jednego <b>nadawcy</b> do jednego <b>odbiorcy</b> . <b>Nadawca</b> dysponuje całą powierzchnią ładunkową podstawionego przez <b>Kolportera</b> pojazdu.
<b>Przesyłka częściowa</b>	Usługa polegająca na przewozie przesyłek bezpośrednio od <b>nadawcy</b> do <b>odbiorcy</b> , bez przeładunków w terminalach <b>Kolportera</b> . Na pojeździe przewożone są przesyłki od kilku <b>nadawców</b> do kilku <b>odbiorców</b> .
<b>Przesyłka drobnicowa</b>	Usługa polegająca na przewozie przesyłki od <b>nadawcy</b> do <b>odbiorcy</b> przy wykorzystaniu terminali <b>Kolportera</b> oraz linii połączeń międzyterminalowych. Usługa dla przesyłek, których waga całkowita nie przekracza 12.000 kg na jednym <b>liście przewozowym</b> , opakowanie (paleta) nie jest cięższa niż 1.000 kg, a dla jednostek niespaletyzowanych ale możliwych do przeładunku mechanicznego 450 kg, dla przesyłek gdzie nie ma możliwości przeładunku mechanicznego 50 kg. Przewidywany termin dostawy następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki.
<b>Przesyłka expressowa</b>	Usługa polegająca na przewozie przesyłki od <b>nadawcy</b> do <b>odbiorcy</b> przy wykorzystaniu terminali <b>Kolportera</b> oraz linii połączeń międzyterminalowych. Usługa dla przesyłek, których waga jednostkowego opakowania nie przekracza 30 kg. Przewidywany termin dostawy następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki.

## § 4

### Definicje

<b>Przesyłka</b>	Opakowania przyjęte do przewozu w ramach jednego dokumentu przewozowego celem odbioru od jednego <b>nadawcy</b> i dostawy do jednego <b>odbiorcy</b> .
<b>Przesyłka pocztowa</b>	Przesyłka zawierająca informację utrwaloną na dowolnym nośniku fizycznym, opatrzona przez <b>nadawcę</b> adresem, z wyłączeniem książek, katalogów, dzienników i czasopism.
<b>Przesyłka kurierska</b>	Każda inna przesyłka nie będąca przesyłką pocztową.
<b>Paczka</b>	Opakowanie jednostkowe zabezpieczające rzeczy na czas procesu transportowego w sposób określony w niniejszym <b>Regulaminie</b> .
<b>Paleta</b>	Jednostka transportowa o wymiarach podstawy 120 cm na 80 cm, na której ułożone są rzeczy do przewozu na maksymalną wysokość 200 cm liczoną od podłoża.
<b>Przewoźnik</b>	Wykonawca usług świadczonych przez <b>Kolportera</b> w jego imieniu na rzecz Klientów.
<b>Odbiorca</b>	Podmiot wskazany na dokumencie przewozowym jako upoważniony do odbioru przesyłki.
<b>Nadawca</b>	Podmiot wskazany na dokumencie przewozowym jako upoważniony do przekazania przesyłki <b>przewoźnikowi</b> .
<b>Zlecająca</b>	Podmiot zlecający <b>Kolporterowi</b> wykonanie usługi.
<b>Płatnik</b>	Podmiot regulujący należności za usługi zlecone przez <b>zlecającą</b> .
<b>COD</b>	Usługa dodatkowa pobrania opłaty za towar w obrocie krajowym.
<b>Cennik</b>	Wykaz pobieranych przez <b>Kolportera</b> opłat za świadczone usługi i usługi dodatkowe, zawierający informacje o rodzaju i dostępności usług oraz sposoby ich wyceny.
<b>Awizo</b>	Zawiadomienie o nieudanej próbie odbioru lub dostawy przesyłki.
<b>Usługa dodatkowa</b>	Usługa inna niż opisana w § 3 niniejszego <b>Regulaminu</b> , za którą <b>Kolporter</b> pobiera dodatkową opłatę. Rodzaje usług dodatkowych oraz opłaty za ich wykonanie określone są w <b>cenniku</b> .
<b>Usługa pocztowa</b>	Usługa wykonywana przez <b>Kolportera</b> zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2003 r. nr 130, poz. 1188 z późn. zm.).
<b>Punkt przyjęcia przesyłek</b>	Oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania przesyłek przez <b>Kolportera</b> .
<b>Waga rzeczywista</b>	Całkowita waga przesyłki wraz z opakowaniem.
<b>Waga przeliczeniowa</b>	Waga przesyłki podawana w kilogramach po przeliczeniu wymiarów przesyłki wraz z opakowaniem z metrów sześciennych lub metrów ładownych lub metrów bieżących. Aktualne współczynniki dostępne są w <b>cenniku</b> i na <a href="http://www.express.kolporter.com.pl">www.express.kolporter.com.pl</a> .
<b>Protokół szkodowy</b>	Dokumenty opisujące powstałe uszkodzenia lub ubytki przesyłki.
<b>List przewozowy lub inny dokument stosowany przez Kolportera dla potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji</b>	Dokument przewozowy stanowiący dowód zawarcia umowy na świadczenie usług.
<b>List przewozowy lub inny dokument stosowany przez Kolportera dla potwierdzenia dostawy przesyłki</b>	Dokument przewozowy stanowiący dowód dostawy przesyłki do <b>odbiorcy</b> .
<b>Polityka dotycząca transportu towarów niebezpiecznych w drogowej sieci kurierskiej Kolporter EXPRESS SP. Z O.O.</b>	- odrębny dokument określający zasady transportu towarów niebezpiecznych na wyłączeniu LQ (ilości ograniczone), zamieszczony i aktualizowany na stronie <a href="http://www.express.kolporter.com.pl">www.express.kolporter.com.pl</a>

## § 5

### Sposób zawarcia umowy

- Kolporter** przyjmuje przesyłki do przewozu w **punktach przyjęć przesyłek**, w oddziałach **Kolportera**, w siedzibie **nadawcy** poprzez **przewoźnika** lub w innym miejscu ustalonym pomiędzy **nadawcą a Kolporterem**.
- Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług przewozowych i pocztowych jest **list przewozowy** lub inny dokument stosowany przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji.
- Obowiązkiem **nadawcy** jest prawidłowe wypełnienie **listu przewozowego** lub innego dokumentu zlecającego **Kolporterowi** usługę przewozową lub pocztową. W szczególności dane powinny zawierać:
  - dane **nadawcy** – nazwa firmy, NIP, dokładny adres, imię i nazwisko zlecającego, numer telefonu, podpis;
  - dane **odbiorcy** – nazwa firmy, NIP, dokładny adres, imię, nazwisko i numer telefonu osoby kontaktowej;
  - dane **płatnika** – nazwa firmy lub osoby, NIP, dokładny adres;
  - wagę przesyłki rzeczywistą i przeliczeniową oraz wymiary przesyłki;
  - ilość opakowań;
  - opis zawartości przesyłki (brak opisu zawartości przesyłki skutkuje nieuwzględnieniem reklamacji, ubezpieczeniem są objęte przesyłki powierzone Ubezpieczającemu na podstawie listu przewozowego, których zawartość została określona na liście przewozowym);
  - wartość przesyłki;
  - inne niezbędne dane dla prawidłowego wykonania usług podstawowych i dodatkowych.
- Nadawca** zobowiązany jest do podpisania **listu przewozowego** lub innego dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki (-ek), co jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego **Regulaminu** i akceptację ceny usługi.
- Aktualny Regulamin Świadczenia Usług Przewozowych i Pocztowych oraz obowiązujący **cennik** są do wglądu dla każdego **zleceniodawcy** w oddziałach **Kolportera**, **punktach przyjęć przesyłek**, u każdego **przewoźnika** oraz na stronie internetowej [www.express.kolporter.com.pl](http://www.express.kolporter.com.pl).
- Do zmian w Regulaminie i Umowach upoważniony jest wyłącznie Zarząd **Kolportera**.
- Potwierdzeniem przyjęcia przesyłki do realizacji usługi jest podpis **przewoźnika** na **liście przewozowym** lub innym dokumencie potwierdzającym nadanie przesyłki.

## § 6

### Warunki przyjęcia przesyłki do przewozu

- Zleceniodawca** odpowiada za obowiązki spoczywające na **nadawcy**.
- Nadawca** jest odpowiedzialny za właściwe opakowanie przesyłki, w szczególności za:
  - dopasowanie opakowania pod względem wytrzymałości w zależności od rodzaju zawartości i wagi przesyłki;
  - umieszczenie wewnątrz opakowania zabezpieczeń, które uniemożliwią przemieszczanie się zawartości wewnątrz opakowania;
  - odpowiednie oznakowanie przesyłki ze względu na specjalny charakter przewozu lub właściwości jej zawartości (naklejki typu „ostrożnie szkło”, „góra/dół”);
  - dobór opakowania, które zabezpieczy zawartość przesyłki przed uszkodzeniem oraz dostępem do zawartości osób nieuprawnionych i możliwością uszkodzenia innych przesyłek w czasie przewozu.
- Nadawca** nie przekazuje do przewozu rzeczy, które są wyłączone z przewozu na podstawie niniejszego **Regulaminu** i przepisów obowiązującego prawa.
- Nadawca** jest zobowiązany do dostarczenia **Kolporterowi** wszystkich dokumentów niezbędnych do prawidłowego wykonania usługi podstawowej oraz usług dodatkowych.
- Zleceniodawca** jest zobowiązany przesłać w dniu nadania wszelkie niezbędne dane do systemu informatycznego **Kolportera** jeżeli zlecenie usługi dokonywane jest elektronicznie (strona [www.express.kolporter.com.pl](http://www.express.kolporter.com.pl) lub EDI). W przypadku niedopełnienia tego obowiązku **Kolporter** nie bierze odpowiedzialności za terminową realizację usługi i zastrzega sobie prawo do wstrzymania wysyłki przesyłek do czasu uzupełnienia danych.
- Kolporter** nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku nie przestrzegania powyższych punktów **§ 6** przez **nadawcę**. **Zleceniodawca** odpowie i naprawi wszelkie powstałe szkody wobec **Kolportera** oraz wobec osób trzecich w przypadku naruszenia punktów z **§ 6** niniejszego **Regulaminu**.
- Dowodem przyjęcia przesyłki do przewozu jest podpisany przez **Kolportera** lub **przewoźnika** oraz **nadawcę list przewozowy** lub inny dokument stosowany przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu.
- Oryginał **listu przewozowego** lub innego dokumentu stosowanego przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu pozostaje u **nadawcy**.
- Kolporter** może odmówić przyjęcia przesyłki do przewozu jeżeli:
  - przesyłka zawiera rzeczy wyłączone z przewozu w niniejszym **Regulaminie**;
  - przesyłka lub jej część nie spełnia warunków z **§ 6 punkt 2**;
  - w przypadku deklaracji wysokiej wartości przesyłki (tj. wartości powyżej 10.000,00 PLN) **nadawca** odmawia na żądanie kontroli zawartości przesyłki przez **przewoźnika**.
- Przyjęcie przez **Kolporter** przesyłki do przewozu nie oznacza, że zawartość przesyłki lub opakowanie lub część przesyłki lub opakowań spełnia warunki zawarte w **Regulaminie**.
- Kolporter** może przyjąć do przewozu opakowanie nie spełniające wymagań określonych w niniejszym **Regulaminie** jeżeli nie zagraża innym przesyłkom na ryzyko **nadawcy**.
- Kolporter** w każdym momencie wykonywania usługi może sprawdzić zawartość przesyłki pod względem zgodności deklaracji **nadawcy** lub **zleceniodawcy** ze stanem faktycznym. Nie dotyczy to przesyłek pocztowych. W szczególności kontroli podlegają:
  - waga przesyłki wraz z opakowaniem;
  - wymiary przesyłki wraz z opakowaniem;
  - waga przeliczeniowa;
  - zawartość przesyłki;
  - sposób zabezpieczenia rzeczy wewnątrz opakowania;
  - deklarowana wartość z wartością rzeczywistą towaru.
- W przypadkach zmiany danych, które wpływają na wycenę usługi, **Kolporter** zastrzega sobie prawo do korekty wyceny usługi.
- Nadawca** odpowiada wobec **Kolportera** za szkody wyrządzone osobom, mieniu, innym przesyłkom i za wszystkie koszty wynikające z:

- a) podania w **liście przewozowym** lub innym dokumencie zlecającym **Kolporterowi** usługę przewozową lub pocztową danych i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych lub umieszczenia danych i oświadczeń w niewłaściwych miejscach;
  - b) dokonania czynności załadunkowych / wyładunkowych, jeśli nie jest do ich wykonania zobowiązany **Kolporter**;
  - c) wadliwego stanu przesyłki;
  - d) wadliwego opakowania;
  - e) nienależytego wykonania czynności załadunkowych/rozładunkowych, jeśli nie jest do ich wykonania zobowiązany **Kolporter**.
15. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki pocztowej może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia **Kolportera**, **Kolporter** może zażądać jej otwarcia przez **nadawcę**, a w przypadku gdy wezwanie **nadawcy** do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, **Kolporter** może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego.
16. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, **Kolporter** powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

## § 7

### Rzeczy wyłączone z przewozu

**Kolporter** nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających:

- a) rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska;
- b) gotówkę, czek, druki akcyzy, papiery wartościowe, kamienie szlachetne i wyroby jubilerskie, eksponaty, antyki, dzieła sztuki, przedmioty numizmatyczne i zbiory filatelistyczne; wartości pieniężne, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, czek, weksle a także określone zgodnie z prawem dokumenty reprezentujące wiarytelności pieniężne, prawa udziałowe w spółkach handlowych, kapitałowych, uprawnienia do rozporządzania towarami powierzonymi pieczęcią wystawcy dokumentu, zapisy długu na okaziciela niezależnie od tego czy są otrzymane bezpłatnie czy nie oraz złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, a także platynę i pozostałe metale z grupy platynowców;
- c) przesyłek, których przyjęcie lub przyjęcie na określonych warunkach stanowiłoby naruszenie wyłączności świadczenia usług zastrzeżonych dla operatora publicznego, zgodnie z przepisami Prawa Poczтового;
- d) żywe zwierzęta i rośliny;
- e) zwłoki, szczątki ludzkie i zwierzęce;
- f) rzeczy łatwo psujące się, towary wymagające temperatury kontrolowanej lub innych specjalnych warunków przewozu;
- g) produkty lecznicze w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowo-badawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa, z zastrzeżeniem zgody **Kolportera** na wykonanie takiej usługi, nie dotyczy produktów przeznaczonych do obrotu pozaaptecznego.  
Przewóz innych produktów niż dozwolone pkt. g jest możliwy tylko w przypadku gdy:  
- dany towar (lek, produkt leczniczy) nie wymaga żadnych określonych warunków przewozu,  
- uzyskano akceptację **Kolportera**;
- h) towary niebezpieczne ADR na warunkach innych niż określone w Polityce dotyczącej transportu towarów niebezpiecznych w drogowej sieci kurierskiej **Kolporter EXPRESS SP. Z O.O.**;
- i) broń i amunicję;
- j) organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego, chyba, że są one dopuszczone „Polityką dotyczącą transportu towarów niebezpiecznych w drogowej sieci kurierskiej **Kolporter EXPRESS SP. Z O.O.**”
- k) przedmioty, dla których wymagane są oznakowania znakami akcyzy;
- l) rzeczy przewożone pod plombą celną;
- m) mienie przesiedleńcze;
- n) inne rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp., lub też rzeczy wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu lub użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji **Kolportera**;
- o) **Kolporter** nie przyjmuje do przemieszczenia przesyłek adresowanych na numery skrytek pocztowych;
- p) przesyłek mających na opakowaniu lub widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
- q) przesyłek innych przedmiotów, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi;
- r) w przewozach krajowych towarów o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. nr 119, poz. 1250 z późniejszymi zmianami).

## § 8

### Wynagrodzenie, opłaty

1. Wysokość wynagrodzenia dla **Kolportera** za usługi podstawowe, dodatkowe oraz inne czynności wynika z aktualnego **cennika** dostępnego w oddziałach **Kolportera**, **punktach przyjęć przesyłek**, u każdego **przewoźnika** oraz na stronie internetowej [www.express.kolporter.com.pl](http://www.express.kolporter.com.pl). W przypadku umów stałej współpracy ceny mogą być określone w umowie.
2. **Kolporter** zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w **cenniku**. Zmiany będą obowiązywały po miesiącu od opublikowania nowego **cennika** na stronie [www.express.kolporter.com.pl](http://www.express.kolporter.com.pl).
3. Płatność za przesyłkę, wskazanie **płatnika**, określana jest według dyspozycji **zleceniodawcy**, mogą nim być: **nadawca**, **odbiorca**, trzecia strona.
4. Płatność przelewem może być realizowana wyłącznie przez **płatnika**, z którym **Kolporter** ma podpisaną umowę stałej współpracy.
5. W przypadku **zleceniodawców** nie posiadających podpisanej stałej umowy współpracy, zapłata za przesyłkę następuje w formie gotówkowej na podstawie wystawionej faktury VAT, zgodnie z obowiązującym **cennikiem** i zakresem wykonanej całkowitej usługi przewozowej przez **Kolportera**.
6. Płatności przelewem następują zgodnie z terminami wynikającymi z zawartą umową stałej współpracy na podstawie faktury VAT z uwzględnieniem przekazanych zleceń ustalonego okresu rozliczeniowego.
7. **Kolporter** zastrzega sobie prawo zatrzymania na wszelkich przesyłkach **płatnika** będących w jego posiadaniu, w celu zabezpieczenia wiarytelności **płatnika** wobec **Kolportera** oraz wstrzymania świadczenia usług przewozowych do momentu uregulowania należności przez **płatnika**.

8. **Kolporter** w przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczonych usług przewozowych przez **płatnika** zastrzega sobie prawo do kompensaty przysługującej mu należności ze środkami pieniężnymi będącymi w posiadaniu **Kolportera**, w szczególności **COD**.
9. W przypadku braku zapłaty w terminie za wystawione faktury VAT **Kolporter** warunkowo może przyjąć nowe przesyłki do przewozu po uprzednim uiszczeniu zapłaty za każdą przesyłkę gotówką przez **płatnika** w chwili nadania przesyłki, według cen z cennika standardowego, w tym przypadku nie obowiązują ceny indywidualne.
10. **Zleceniodawca**, który wskazał jako **płatnika odbiorcę** przesyłki, który nie ma podpisanej umowy stałej współpracy ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu odmowy zapłaty przez **odbiorcę**. W przypadku braku zapłaty przez **odbiorcę** obowiązek zapłaty spoczywa na **nadawcy** lub stronie trzeciej będących **zleceniodawcą** przewozu.
11. **Płatnikowi** nie przysługuje prawo do potrącania jego wierzytelności z wierzytelnościami **Kolportera** oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich.

## § 9

### Wydanie przesyłki

1. **Kolporter** dostarcza przesyłki na terenie kraju najpóźniej następnego dnia roboczego po nadaniu przesyłki lub zgodnie z wybraną usługą dodatkową, do **odbiorcy** w miejscu wskazanym w **liście przewozowym** lub w innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **odbiorcy**.
2. Miejszem odbioru przesyłki przez **odbiorcę** może być oddział **Kolportera**, **punkt przyjęć przesyłek**, o ile taka informacja zawarta została na **liście przewozowym** lub w innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **odbiorcy**.
3. Odbiór przesyłek z **punktu przyjęć przesyłek** musi być uzgodniony z **Kolporterem** przy nadaniu przesyłki.
4. Odbiór przesyłki potwierdza **odbiorca** własnoręcznym podpisem, pieczętą firmową oraz datą i godziną doręczenia. W przypadku dostawy do **odbiorcy** prywatnego czytelnym podpisem, numerem dowodu osobistego oraz datą i godziną doręczenia.
5. **Kolporter** zastrzega sobie prawo do porównania danych umieszczonych na **liście przewozowym** lub w innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **odbiorcy** z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych **odbiorcy** (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
6. **Odbiorca** nie może otworzyć przesyłki lub jej części przed pisemnym potwierdzeniem odbioru oraz uregulowaniu wszelkich należności ciążyących na przesyłce, a leżących po stronie **odbiorcy**.
7. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi, usług dodatkowych, stanu opakowania **odbiorca** zobowiązany jest odnotować na **liście przewozowym** lub na innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **odbiorcy**.
8. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania, uszkodzenia przesyłki, ubytku przesyłki lub jej części, **Kolporter** sporządza **protokół szkodowy**, pod którym podpisuje się **przewoźnik i odbiorca**. Protokół może być sporządzony w wypadku domniemania przez **odbiorcę** zajścia wyżej wymienionych zdarzeń pod warunkiem odbioru przesyłki przez **odbiorcę** oraz sprawdzeniu w obecności **Kolportera** stanu rzeczywistego.
9. W razie nieobecności **odbiorcy** w miejscu wskazanym na **liście przewozowym** lub na innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **odbiorcy**, **Kolporter** pozostawia **awizo**. Przesyłka dostarczana jest ponownie przez **Kolportera** drugiego dnia po pozostawieniu **awizo**. W przypadku ponownej nieobecności **odbiorcy**, **odbiorca** może przesyłkę odebrać osobiście w siedzibie oddziału **Kolportera**. Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana przez **odbiorcę** w ciągu 7 dni od dnia pozostawienia **awizo** **Kolporter** zwraca przesyłkę do **nadawcy** na koszt **płatnika**.
10. Jeżeli przesyłka nie może być dostarczona do **odbiorcy** z przyczyn niezależnych od **Kolportera** i **zleceniodawca** w okresie 24 godzin nie udzieli informacji o dalszym postępowaniu z przesyłką, **Kolporter** zwraca przesyłkę na koszt **płatnika** do **nadawcy**.
11. Jeżeli **odbiorca** odmawia przyjęcia przesyłki lub dokonania ciążyących na przesyłce opłat, które winien uregulować **odbiorca**, **Kolporter** zwraca przesyłkę do **nadawcy** na koszt **płatnika**.
12. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki **odbiorca** zobowiązany jest podać na **liście przewozowym** lub na innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **odbiorcy**, przyczynę odmowy i podpisać się, wpisać dane dokumentu identyfikacyjnego lub opieczętować pieczętą firmową.
13. Przesyłkę, która nie została doręczona do **odbiorcy** w Miejscu Dostawy, wskazanym w **liście przewozowym** lub innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu w ciągu 30 dni od daty jej nadania, uważa się za utraconą.

## § 10

### Odpowiedzialność Kolportera

1. Odpowiedzialność **Kolportera** za niewykonanie usługi lub jej nienależyte wykonanie określa Regulamin, Prawo Przewozowe, Prawo Pocztowe, Kodeks Cywilny oraz inne właściwe przepisy prawa.
  - a) Usługa pocztowa może zostać uznana za niewykonaną w przypadku nie doręczenia przesyłki do adresata.
2. **Kolporter** odpowiada za utratę, ubytek, uszkodzenie lub nieterminowe dostarczenie przesyłki od momentu przyjęcia jej do przewozu od **nadawcy** do momentu wydania **odbiorcy**.
  - a) Usługa pocztowa może zostać uznana za nienależyte wykonaną w przypadku opóźnienia doręczenia przesyłki lub też w razie zagubienia części przesyłki lub jej uszkodzenia z przyczyn zależnych od **Kolportera**.
3. **Kolporter** nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie lub opóźnienie w dostawie przesyłki jeżeli nastąpiło to w wyniku:
  - a) przyczyn występujących po stronie **nadawcy, odbiorcy, zleceniodawcy**;
  - b) właściwości towaru;
  - c) działania siły wyższej;
  - d) zdarzeń losowych niezawinionych przez **Kolporter**;
  - e) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego **Regulaminu**;
  - f) wadliwego lub niedostatecznego opakowania przesyłki lub jej części narażającego przesyłkę na uszkodzenie lub ubytek;
  - g) nienależytego oznakowania przesyłki lub jej części;
  - h) wad lub naturalnych właściwości przesyłki;
  - i) załadowania przez **nadawcę**, rozładunku przez **odbiorcę** lub osób działających na rachunek **nadawcy** lub **odbiorcy**;
  - j) innej przyczyny niezawinionej przez **Kolporter**.
4. **Kolporter** nie odpowiada za ubytek lub uszkodzenie przesyłki jeżeli została ona dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nienaruszonym opakowaniu, chyba że niewidoczny ubytek lub niewidoczne uszkodzenie przesyłki zostanie przez adresata zgłoszone nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki, a adresat wykaże iż powstały one wskutek wadliwie wykonanej usługi przez **Kolportera**.
5. **Kolporter** odpowiada wyłącznie za udowodnione straty poniesione przez **zleceniodawcę** wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu **zleceniodawcy** lub osoby trzeciej jeżeli nie nastąpiło to z winy umyślnej **Kolportera**.
6. **Kolporter** nie odpowiada za naruszenie opakowania jako części rzeczy przewożonej jeżeli opakowanie to jest jedynym opakowaniem, a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności związanych z wykonywaniem usługi.

## § 11

### Ubezpieczenia

1. Wyciąg z Umowy ubezpieczenia pomiędzy **Kolporterem** a Ubezpieczycielem jest dostępny dla **zleceniodawcy** na każde jego żądanie.
2. **Kolporter** zaleca oraz oferuje ubezpieczenie przesyłek, którego koszt ponosi **płatnik** według aktualnego **cennika**. Deklarując ubezpieczenie przesyłki **zleceniodawca** i **płatnik** potwierdzają, że zapoznali się z warunkami umowy ubezpieczenia i akceptują je jako obowiązujące w przewozie przesyłek.
3. W przypadku usługi **przesyłka całopojazdowa** i **przesyłka częściowa** wartość deklarowana przesyłki przewożonej za jednym **listem przewozowym** lub innym dokumentem stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu nie może przekroczyć 500.000,00 PLN.
4. **Kolporter** przyjmuje do przewozu usługę **przesyłka całopojazdowa** i **przesyłka częściowa** o wartości deklarowanej powyżej 300.000,00 PLN przewożonej za jednym **listem przewozowym** lub innym dokumentem stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu, jeżeli **zleceniodawca** zleci przewóz na minimum 3 dni przed datą załadunku.
5. W przypadku usługi **przesyłka drobnicowa** i **przesyłka expressowa** wartość deklarowana przesyłki przewożonej za jednym **listem przewozowym** lub innym dokumentem stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu nie może przekroczyć 100.000,00 PLN.
6. **Kolporter** odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej:
  - a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty odtworzenia tych dokumentów;
  - b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN, jednak nie więcej niż jej faktyczna wartość.
7. **Nadawca** deklarując ubezpieczenie, na **liście przewozowym** lub innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu, nie określając wartości wyraża zgodę na ubezpieczenie przesyłki do wysokości 10.000,00 PLN.
8. **Nadawca** deklarując ubezpieczenie, na **liście przewozowym** lub innym dokumencie stosowanym przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu, wpisując wartość rzeczy wyraża zgodę na ubezpieczenie przesyłki do deklarowanej wartości, nie wyższej niż 300.000,00 PLN.
9. Zlecenie zawierające usługę **COD** podlega obowiązkowi ubezpieczenia na zasadach oferowanych przez **Kolportera**. W przypadku braku ubezpieczenia usługa **COD** nie zostanie wykonana.
10. Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych do ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego **Regulaminu**, nie może przekraczać zwykłej wartości rzeczy zawartych w przesyłce. Wartość rzeczy ustala się na podstawie:
  - a) ceny określonej w dokumentach sprzedaży;
  - b) ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego **cennika** obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez **Kolportera**.
11. W przypadku uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości uszkodzonej rzeczy.
12. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT.

## § 12

### Reklamacje

1. Uprawniony do składania reklamacji jest **nadawca, odbiorca, zleceniodawca** lub **płatnik**.
2. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług są przyjmowane przez **Kolportera** w jego oddziałach.
3. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do **Kolportera** w ciągu 7 dni od daty przyjęcia przesyłki.
4. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku przesyłki w momencie przekazywania jej **odbiorcy, Kolporter** sporządza **protokół szkodowy**, który podpisują obie strony.
5. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest pisemne złożenie pisma reklamacyjnego podpisanego przez uprawnionego oraz uiszczenie opłat za usługi **Kolportera**. Zgłoszenie musi w szczególności zawierać:
  - a) dane adresowe i telefoniczne zgłaszającego;
  - b) oryginał **listu przewozowego** lub innego dokumentu stosowanego przez **Kolportera** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu lub potwierdzenia dostawy, podpisane przez wszystkie strony umowy przewozowej;
  - c) **protokół szkodowy** podpisany przez obie strony umowy przewozowej;
  - d) kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem;
  - e) bank i numer konta, na które ma być przekazana kwota roszczenia;
  - f) dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia np.:
    - oryginał faktury VAT lub potwierdzonej kopii za zgodność z oryginałem,
    - kalkulacji kosztów wytworzenia,
    - innych dokumentów dokumentujących straty;
  - g) wykaz załączonych dokumentów.
6. **Kolporter** zastrzega sobie żądania innych dokumentów niezbędnych do zakończenia postępowania reklamacyjnego.
7. Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do **Kolportera** w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.
8. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osobę nieuprawnioną lub z niekompletną dokumentacją **Kolporter** wezwie zgłaszającego do jej uzupełnienia. Jeżeli uzupełnienie nie nastąpi w ciągu 30 dni od dnia doręczenia wezwania do uzupełnienia reklamację uznaje się za niewniesioną.
9. W przypadku uszkodzenia przesyłki zgłaszający zobowiązany jest pozostawić przesyłkę w dyspozycji **Kolportera** na czas trwania postępowania.
10. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym regulaminem, prawidłowo zgłoszoną reklamację **Kolporter** rozpatrzy w terminach określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266 z dnia 2006.02.24) tj.:
  - a) odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez **Kolportera**;
  - b) jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia następujących warunków, tzn. nie zawiera:
    - daty jej sporządzenia,
    - nazwy i adresu siedziby **przewoźnika**,
    - imienia i nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby) osoby składającej reklamację,
    - tytułu oraz uzasadnienia reklamacji,
    - kwoty roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
    - wykazu załączonych dokumentów,

– podpisu osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji,

– załączników w postaci oryginału dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności **listu przewozowego**) oraz potwierdzonych kopii innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

**Kolporter** 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 przez **przewoźnika** uzupełnionej reklamacji.

11. Przesyłkę, która nie została dostarczona do **odbiorcy** w ciągu 30 dni od daty nadania należy traktować jako utraconą.
12. O wyniku rozpatrzenia reklamacji **Kolporter** powiadomi zgłaszającego pisemnie podając:
  - a) w przypadku uznania roszczenia: kwotę odszkodowania i sposób jej rozliczenia;
  - b) w przypadku nie uznania roszczenia całkowitego lub częściowego: uzasadnienie odmowy.
  - c) warunkiem koniecznym do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji jest opisanie na liście przewozowym zawartości przesyłki, dopuszcza się zaznaczenie nr faktury VAT na której przewożony towar się znajduje (patrz § 5 p3 f).
13. W przypadku nienależytego wykonania usługi dodatkowej **Kolporter** zwróci **płatnikowi** równowartość kwoty zleconej usługi dodatkowej po rozpatrzonej reklamacji.
14. W przypadku opóźnienia w realizacji usługi podstawowej **Kolporter** zwróci **nadawcy** 100% kwoty należnej za wykonanie zleconej usługi po rozpatrzeniu reklamacji.
15. Postępowanie reklamacyjne jest wyczerpane w następujących przypadkach:
  - a) wypłacenie przez **Kolportera** przyznanej reklamującemu kwoty odszkodowania lub/i kwoty określonej w **pkt.13 i pkt.14**;
  - b) otrzymanie przez reklamującego negatywnej odpowiedzi na złożoną reklamację;
  - c) nie usunięcie przez reklamującego braków wniesionej reklamacji w terminie określonym w **pkt.10**.
16. W przypadku przesyłek pocztowych, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Klient może zwrócić się o przeprowadzenie mediacji w zakończonej sprawie do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, jak również może wystąpić o rozpoznanie sprawy przez Polubowny Sąd Konsumentki działający przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 13 Likwidacja przesyłek

1. Likwidacji podlegają przesyłki, których dostarczenie do **odbiorcy** lub zwrot do **nadawcy** nie powiódł się w ciągu 180 dni od dnia przyjęcia przesyłki do przewozu.
2. **Kolporter** powiadomi pisemnie **płatnika** lub **zleceniodawcę** o terminie likwidacji przesyłki.
3. Likwidacja przesyłki może polegać na:
  - a) utylizacji;
  - b) sprzedaży;
  - c) nieodpłatnym przekazaniu.
4. Środki uzyskane z likwidacji przesyłki w pierwszej kolejności zostaną przekazane na uiszczenie należności wobec **Kolportera**, w tym koszty przewozu, składowania, likwidacji. Pozostała kwota zostanie przekazana osobie upoważnionej.
5.
  - a) Przesyłkę pocztową, której nie można doręczyć adresatowi, **Kolporter** zwraca **nadawcy**. Za czynności związane ze zwrotem przesyłki **Kolporter** może żądać uiszczenia opłaty.
  - b) Przesyłka pocztowa, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić **nadawcy** z powodu braku lub błędnego adresu **nadawcy**, zwana dalej przesyłką niedoręczalną, może zostać otwarta przez **Kolportera** w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie **nadawcy**.
  - c) Jako przesyłkę niedoręczalną traktuje się także przesyłkę pocztową nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, jeżeli **nadawca** lub adresat odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie. Do zawartości tej przesyłki pocztowej stosuje się odpowiednio postanowienia zawarte w **pkt.5 lit.j**)
  - d) Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że umowa o świadczenie usługi pocztowej przewiduje inny termin.
  - e) Czynności związane z otwieraniem przesyłek pocztowych i ustalaniem danych umożliwiających ich doręczenie albo zwrócenie **nadawcy** dokonywane będą w oddziale **Kolportera**.
  - f) Otwarcia przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie 3 osób, powołana przez Dyrektora Oddziału Logistyki Centralnej, spośród pracowników tego oddziału.
  - g) Otwarcie przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
  - h) Po otwarciu przesyłki komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres **nadawcy** lub adresata, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
  - i) W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w **pkt.5 lit.g**) i **lit.h**) adresu **nadawcy** lub adresata, przesyłka pocztowa po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana lub zwracana **nadawcy**.
  - j) W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia **nadawcy** albo **nadawca** odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki pocztowej korespondencja stanowiąca tę przesyłkę pocztową zostaje zniszczona przez **Kolportera** w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki.

## § 14 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieregulowanych niniejszym **Regulaminem** stosuje się przepisy:
  - a) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.);
  - b) Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 z późn. zm.);
  - c) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego **Regulaminu** jest nieważne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego **Regulaminu**.
3. **Kolporter** zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian, modyfikowania i rozszerzania niniejszego **Regulaminu** w każdym czasie według własnego uznania.
4. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej określonej w niniejszym **Regulaminie**.
5. Spory wynikające w związku z stosowaniem niniejszego **Regulaminu** i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby **Kolportera**.