

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG przez firmę FX Couriers

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług przewozu przesyłek w obrocie krajowym i międzynarodowym przez firmę FX COURIERS z siedzibą w Warszawie (00 - 695) przy ul. Nowogrodzkiej 50 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000792888, NIP 7010934794, REGON 383786759, kapitał zakładowy w wysokości 5.000,00 zł w całości wpłacony, zwaną dalej „Zleceniobiorcą”.

§ 2. Definicje

Cennik – wykaz cen poszczególnych kategorii usług świadczonych przez FX COURIERS

Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

List przewozowy (LP) – dokument stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu, zawierający co najmniej: 1) nazwę i adres nadawcy, jego podpis oraz określenie placówki Przewoźnika zawierającej umowę; 2) miejsce przeznaczenia przesyłki oraz nazwę i adres odbiorcy; 3) określenie rzeczy, masy, liczby sztuk przesyłki, sposobu opakowania i oznaczenia; 4) inne wskazania i oświadczenia, wymagane albo dopuszczone zgodnie z przepisami ze względu na warunki danej umowy lub sposób rozliczeń; 5) akceptację postanowień Regulaminu.

Zleceniodawca – podmiot zlecający usługę.

Przewoźnik – Współpracujący ze Zleceniobiorcą przedsiębiorca świadczący usługi przewozowe.

Nadawca – podmiot wysyłający przesyłkę do Odbiorcy

Odbiorca – podmiot wskazany w dokumencie LP jako odbiorca przesyłki od Nadawcy.

Paczka – pojedyncze opakowanie wykonane zgodnie z niniejszym Regulaminem zawierające Przesyłkę.

Przesyłka – rzeczy przyjęte na podstawie LP do przewozu od Nadawcy do Odbiorcy.

Przewóz Przesyłek – świadczone przez Zleceniobiorcę usługi nie mające charakteru powszechnego, polegające na zarobkowym, przewozie Przesyłek w oznaczonym terminie na podstawie i zgodnie z przepisami ustawy z 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t. jedn. z dnia 28 września 2017 roku, Dz.U. 2017 r. poz. 1983), niestanowiące usługi pocztowej.

Regulamin – niniejszy regulamin.

Uprawniony – podmiot, któremu przysługują wobec Zleceniobiorcy roszczenia wynikające z tytułu Przewozu Przesyłek.

§ 3. Zawarcie i warunki umowy

1. Dowodem zawarcia umowy jest potwierdzony przez Zleceniobiorcę List Przewozowy. Stanowi to dowód jednocześnie zapoznania się i akceptację niniejszego Regulaminu oraz Cennika, których wszystkie postanowienia od tego momentu stają się wiążące dla obu stron, chyba że postanowienia odrębnej umowy zawartej pomiędzy stronami stanowią inaczej.

2. Zawarcie umowy przewozu jest inicjowane przez Nadawcę poprzez zgłoszenie dokonane telefonicznie lub drogą elektroniczną, a następnie potwierdzone wystawieniem Listu Przewozowego potwierdzonego przez Zleceniobiorcę.

Przyjęcie Przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie LP.

3. Przez zawarcie umowy Nadawca gwarantuje, iż zawartość Przesyłki jest prawidłowo i zgodnie ze stanem rzeczywistym zadeklarowana oraz opisana w Liście Przewozowym. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie dane i oświadczenia jakie podane przez niego w Liście Przewozowym.

4. Przyjęcie przez Zleceniobiorcę Przesyłki do Przewozu nie powoduje domniemania, iż Przesyłka, Paczka i jej zawartość odpowiadają warunkom zawartym w Regulaminie.

5. O ile inaczej nie stanowi umowa przewozu, terminy dostarczenia Przesyłek do Odbiorcy są następujące:

1) w serwisie lokalnym, tj. w granicach m.st. Warszawy – tego samego dnia o ile odbiór Przesyłki od Nadawcy następuje przed godziną 14.00; maksymalny czas doręczenia przesyłki nie przekracza w takim wypadku czterech godzin od chwili złożenia zlecenia; przesyłki do miejscowości graniczących z m.st. Warszawy doręczane są maksymalnie w ciągu sześciu godzin od chwili złożenia zlecenia;

2) w serwisie krajowym, tj. na terenie Rzeczypospolitej Polskiej poza granicami m.st. Warszawy i miejscowości graniczących z m.st. Warszawy – 48 h od odebrania przesyłki od nadawcy;

3) w serwisie międzynarodowym, tj. poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – termin ustalony jest po konsultacji z przedstawicielem Zleceniobiorcy.

6. Przesyłka dostarczana jest do lokalu Odbiorcy pod adres wskazany w Liście Przewozowym. W przypadku nieobecności osób uprawnionych do odbioru Przesyłki pod adresem wskazanym w Liście Przewozowym, o nadejściu przesyłki do miejsca przeznaczenia Zleceniobiorca jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić Odbiorcę (awizacja), chyba że Odbiorca zrzekł się na piśmie zawiadomienia. W zawiadomieniu określa się datę i godzinę przygotowania Przesyłki do odbioru. Na żądanie Nadawcy lub Odbiorcy Przewoźnik może dokonać wstępnego zawiadomienia o spodziewanym terminie dostarczenia przesyłki (przedawizacja).

7. Za równoznaczne z wydaniem Przesyłki Odbiorcy uważa się oddanie jej organowi państwowemu dokonującemu zajęcia lub konfiskaty na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego.

8. W przypadku, gdy Odbiorca odmówi przyjęcia przesyłki lub jej nie podejmie w wyznaczonym w ramach awizacji terminie, jest ona zwracana Nadawcy o ile Nadawca nie przekazał Zleceniobiorcy wskazówek co do postępowania w takiej sytuacji. Zwrot lub realizacja innych wskazówek Nadawcy dokonywane są za dodatkową opłatą, zgodnie z cennikiem.

§ 4. Zasady prawidłowego przygotowania Przesyłek do Przewozu

1. Nadawca jest zobowiązany przekazać Przesyłkę Zleceniobiorcy w stanie umożliwiającym jej prawidłowy Przewóz oraz wydanie bez ubytków i uszkodzeń.

2. Przesyłki wymagające odpowiedniego opakowania ze względu na swoje właściwości Nadawca zobowiązany jest oddać w Paczce lub Paczkach. Paczka powinna:

2.1) być szczelnie zamknięta i zabezpieczona dodatkowymi środkami takimi jak np. taśma klejąca;

2.2) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;

2.3) być odpowiednio opisana, jeżeli wymagają tego właściwości Przesyłki np. „Uwaga szkło”;

2.4) Paczka nie może zawierać elementów mogących uszkodzić jej zawartość lub zawartość innych Przesyłek.

3. Masę Paczki wlicza się do masy Przesyłki.

4. Zleceniobiorca ma prawo przeprowadzić czynności sprawdzające w celu ustalenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w Liście Przewozowym oraz czy zachowane zostały przepisy dotyczące rzeczy dopuszczonych do Przewozu na warunkach szczególnych. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, Zleceniobiorca dokonuje sprawdzenia w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. Wynik sprawdzenia zamieszcza się w Liście Przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście Przewozowym ze stanem rzeczywistym przesyłki, koszty sprawdzenia obciążają Przesyłkę. W razie ujawnienia rzeczy wyłączonych z Przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do Przewozu na warunkach szczególnych, przyjmuje się, iż występują przeszkody uniemożliwiające wykonanie umowy i Zleceniobiorca zwraca się do Nadawcy o wydanie wskazówek co do postępowania w taki przypadku. W razie braku takich wskazówek Zleceniobiorca wedle własnego wyboru, uwzględniając rodzaj przeszkód uniemożliwiających wykonanie umowy, zwraca Przesyłkę Nadawcy lub dokonuje jej likwidacji. Czynności wynikające z braku wskazówek obciążają Przesyłkę.

§ 5. Wyłączenia z przewozu

1. Zleceniobiorca nie przyjmuje do przewozu Przesyłek zawierających rzeczy:

1.1) których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów;

1.2) które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia Przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu: a) nie nadają się do przewozu środkami transportowymi, b) spowodowałyby naruszenie przepisów określających warunki wykonywania przewozów drogowych, przepisów określających warunki pracy kierowców, przepisów ruchu drogowego lub przepisów o drogach publicznych;

1.3) niebezpieczne w rozumieniu obowiązujących przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Zleceniobiorca może odmówić wykonania usługi, w szczególności w następujących przypadkach:

2.1) niemożność jej wykonania z uwagi na określony czas lub miejsce dostarczenia Przesyłki;

2.2) niewłaściwego przygotowania i zabezpieczenia Przesyłki przez Nadawcę;

2.3) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub wagi Przesyłki nie zgadza się ze stanem faktycznym.

§ 6. Cennik

1. Opłata za wykonane usługi naliczana jest zgodnie z Cennikiem, chyba że umowa stanowi. Płatność opłaty za wykonanie usługi dokonywana jest na podstawie faktury VAT. Terminy i forma zapłaty są ustalane w każdym przypadku indywidualnie ze Zleceniodawcą w zależności od rodzaju usługi.

2. Zleceniodawca ma prawo żądać dokonania uprzedniej wyceny Przewozu Przesyłki w trakcie składania zlecenia.

3. Cennik uwzględnia ubezpieczenie każdej Przesyłki do kwoty do kwoty 200,00 zł. Dodatkowe ubezpieczenie podlega dodatkowym opłatom ustalanim indywidualnie.

§ 7. Odpowiedzialność

1. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Przewoźnika, z właściwości objętych Przesyłką rzeczy albo wskutek siły wyższej.
3. Zleceniobiorca jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
 - 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z Przewozu lub przyjmowanych do Przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Nadawcę tych warunków;
 - 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
 - 3) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
 - 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Nadawcę lub Odbiorcę;
 - 5) przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
4. Jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w ust. 3, domniemywa się, że szkoda z nich wynikła.
5. Zleceniobiorca nie odpowiada za ubytek rzeczy objętych Przesyłką, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia Paczki lub Paczek, a w razie Przewozu w zamkniętym środku transportowym – również z nienaruszonymi plombami Nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia Przesyłki do Przewozu aż do jej wydania.
6. Jeżeli Przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w Paczce będącej pojemnikiem transportowym, nienaruszonym, zamkniętym przez Nadawcę i z nienaruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie Przewozu.
7. Przy Przesyłkach, które z powodu swoich właściwości tracą na masie, Zleceniobiorca odpowiada tylko za tę część ubytku, która przewyższa normy ubytków ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami lub zwyczajowo przyjęte, chyba że szkoda nie wynikła z przyczyn uzasadniających zastosowanie norm dopuszczalnego ubytku.
8. Jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które Zleceniobiorca odpowiada, odpowiedzialność jego ogranicza się do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.
9. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście Przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu Przewozu, uważa się za utraconą. Na żądanie uprawnionego Zleceniobiorca stwierdza w Liście Przewozowym niemożność wydania Przesyłki po upływie ww. terminu, chyba że wcześniej stwierdzono nieodwracalny charakter utraty. Jeżeli przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu roku od wypłaty odszkodowania, Zleceniobiorca powinien niezwłocznie zawiadomić o tym uprawnionego.

10. W terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 9, uprawniony może żądać, aby wydano mu odnalezioną Przesyłkę w jednym z punktów odprawy Przesyłek za zwrotem otrzymanego od Zleceniobiorcy odszkodowania. W takim wypadku uprawniony zachowuje roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie.

11. Jeżeli odnalezienie nastąpiło po upływie roku albo uprawniony nie zgłosił się w terminie określonym w ust. 10, przesyłka ulega likwidacji.

12. Zleceniobiorca odpowiada za szkodę wynikłą z utraty, niewykorzystania lub nienależytego wykorzystania dokumentów wymienionych w Liście Przewozowym i do tego listu dołączonych albo złożonych u Przewoźnika, chyba że nie ponosi winy.

13. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:

1) podania w Liście Przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w obowiązujących przepisach;

2) wadliwego stanu Przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych.

14. Nadawca odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść Przewoźnik na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 13 pkt 1.

15. Nadawca ponosi koszty związane z przeładunkiem Przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy Przesyłki zawarte w Liście Przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.

16. Za uszkodzenie mienia Przewoźnika spowodowane czynnościami ładunkowymi ponosi odpowiedzialność odpowiednio Nadawca lub Odbiorca.

§ 8. Ustalenia stanu Przesyłki

1. Ustalenia stanu Przesyłki dokonuje się protokolarnie w czasie Przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki.

2. Za naruszenie stanu przesyłki uważa się każde obniżenie wartości Przesyłki spowodowane nieprawidłowościami lub zaniedbaniami w okresie od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania uprawnionemu.

3. Przewoźnik przystępuje niezwłocznie do sprawdzenia i ustalenia stanu Przesyłki na wniosek uprawnionego, a także w przypadku, gdy:

1) spostrzeże ślady naruszenia przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego (plomb, zamknięć, ścian, podłogi lub dachu);

2) przypuszcza, że przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia.

4. O podjęciu czynności sprawdzania i ustalenia stanu przesyłki Przewoźnik zawiadamia uprawnionego.

5. Uprawniony może brać udział w czynnościach sprawdzania i ustalania stanu Przesyłki także w przypadku, gdy ustalenie stanu przesyłki nie następuje na jego wniosek. W takim przypadku uprawniony również podpisuje protokół ustalenia stanu przesyłki.

6. Protokół ustalenia stanu Przesyłki powinien zawierać w szczególności informacje dotyczące:

- 1) pierwotnego stanu Przesyłki i wartości Przesyłki wynikającej z zapisów w Liście Przewozowym;
- 2) rodzaju naruszeń stanu Przesyłki, Paczki lub środka transportowego;
- 3) rozmiarów naruszenia, w tym ubytków ilości, masy lub objętości Przesyłki;
- 4) przypuszczalnego czasu i miejsca, w którym nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki;
- 5) przypuszczalnych przyczyn naruszenia stanu Przesyłki;
- 6) innych okoliczności, w jakich nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki.

7. Jeżeli ustalenie stanu Przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu Przesyłki.

§ 9. Roszczenia i postępowanie reklamacyjne

1. Wyłącznie po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji Zleceniodawcy przysługuje prawo dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie Ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu.
2. Reklamacje uważa się za bezskuteczne, jeżeli Zleceniobiorca nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji.
3. Przeciwno Zleceniobiorcy przysługują następujące roszczenia:
 - a) o zwrot należności lub jej części – Nadawcy lub Odbiorcy zależnie od tego, który z nich dokonał zapłaty,
 - b) o inne roszczenia z tytułu umowy – Nadawcy lub Odbiorcy zależnie od tego, któremu z nich przysługuje prawo rozporządzania Przesyłką;
 - 3) z tytułu innych stosunków prawnych określonych w Ustawie lub przepisach wydanych w jej wykonaniu – podmiotowi takiego stosunku.
4. Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:
 - 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki przez uprawnionego;
 - 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Przewoźnika;
 - 3) ubytek lub uszkodzenie wynikło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika;

4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki do Przewozu a jej wydaniem.

§ 4. Roszczenia i reklamacje

5. Uprawniony może złożyć do Zleceniobiorcy reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

6. Reklamacja może być złożona w formie:

1) pisemnej:

a) pod adres siedziby Zleceniobiorcy osobiście lub za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1481), zwanej dalej „Prawem pocztowym”;

2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres e-mail: reklamacje@FX Couriers.waw.pl

7. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez Zleceniobiorcę odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi lub doręczenia wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

8. Uprawniony, który złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 6 pkt 1 lub 2, może zażądać udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

9. W trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony powiadamia Zleceniobiorcę o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie doręczenia dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.

10. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku, o którym mowa w art. 77 ust. 2 Ustawy, reklamację składa się nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie.

11. Reklamacja powinna zawierać:

1) firmę i adres siedziby Zleceniobiorcy;

2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego;

3) załączoną kopię Listu Przewozowego;

4) uzasadnienie reklamacji;

5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Listu Przewozowego);

6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;

7) podpis uprawnionego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

12. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

13. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty.

14. Zleceniobiorca potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie pisemnej – niezwłocznie, a w formie dokumentowej – w terminie 7 dni od dnia wpływu reklamacji.

15. Odpowiedzi na reklamację Zleceniobiorca udziela w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.

16. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

17. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, Zleceniobiorca wzywa uprawnionego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 15 biegnie od dnia otrzymania przez Zleceniobiorcę uzupełnionej reklamacji.

18. Odpowiedź na reklamację zawiera:

1) firmę i adres siedziby Zleceniobiorcy;

2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;

3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;

4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego wypłaty;

5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;

6) pouczenie o prawie odwołania do Zleceniobiorcy w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;

7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;

8) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.

19. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Zleceniobiorca może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

20. Doręczenia wezwań, o których mowa wyżej, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

21. Terminy, o których mowa wyżej, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

22. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 1, są zwracane uprawnionemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.

§ 10. Dane osobowe

1. W związku z korzystaniem przez Zleceniodawcę ze usług objętych postanowieniami niniejszego Regulaminu, Zleceniobiorca zbiera dane w zakresie niezbędnym do realizacji usług, Zleceniobiorca przetwarza dane osobowe zgodnie z poniższymi zasadami. Zasady przetwarzania danych osobowych zbieranych przez Zleceniodawcę na udostępnionych stronach internetowych uregulowane są w polityce prywatności odrębnie publikowanej na stronach internetowych.

2. Dane osobowe wszystkich osób korzystających z usług Zleceniobiorcy (w tym adres IP lub inne identyfikatory oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookies lub innych podobnych technologii), przetwarzane są przez Zleceniobiorcę:

1) w celu zamawiania usług drogą elektroniczną, w szczególności w zakresie udostępniana Zleceniodawcom formularzy na stronach Zleceniobiorcy, – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

2) w celu obsługi zleceń dokonywanych bez założenia konta w na strona internetowych Zleceniobiorcy (w przypadku udostępnienia takiej możliwości) – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

3) w celu obsługi reklamacji – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit b RODO);

4) w celach analitycznych i statystycznych – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Zleceniobiorcy (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na prowadzeniu analiz aktywności Zleceniodawców, a także ich preferencji w celu poprawy stosowanych funkcjonalności i świadczonych usług;

5) w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Zleceniobiorcy (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na ochronie jego praw;

6) w celach marketingowych Zleceniobiorcy oraz innych podmiotów, w szczególności związanych z prezentowaniem reklamy behawioralnej – na zasadach określonych niżej.

3. Dane osobowe Zleceniodawcy zbierane w ramach zamawiania usług drogą elektroniczną, są rejestrowane w logach systemowych (specjalnym programie komputerowym służącym do przechowywania chronologicznego zapisu zawierającego informację o zdarzeniach i działaniach dotyczących systemu informatycznego wykorzystywanego do świadczenia usług przez Spółkę). Zebrane w logach informacje przetwarzane w związku ze świadczeniem usług. Zleceniobiorca przetwarza je również w celach technicznych w szczególności, dane mogą być tymczasowo przechowywane i przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa i poprawnego funkcjonowania systemów

informatycznych, np. w związku z wykonywaniem kopii bezpieczeństwa, testami zmian w systemach informatycznych, wykrywania nieprawidłowości lub ochroną przed nadużyciami i atakami.

4. Zleceniodawcy, którzy dokonują rejestracji konta na stronach internetowych Zleceniobiorcy, proszeni są o podanie danych niezbędnych do utworzenia i obsługi konta. W celu ułatwienia obsługi Zleceniodawca może podać dodatkowe dane, wyrażając tym samym zgodę na ich przetwarzanie. Takie dane można w każdym czasie usunąć. Podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe jest wymagane w celu założenia i obsługi konta, a ich niepodanie skutkuje brakiem możliwości założenia konta. Podanie pozostałych danych jest dobrowolne.

5. Jeżeli Zleceniodawca dostarcza jakiegokolwiek dane osobowe innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób. W uzasadnionych przypadkach, gdy wymagać tego będą przepisy prawa i powyższe traktowane będzie jako powierzenie przetwarzania danych osobowych, Zleceniodawca zawrze ze Zleceniobiorcą, jako podmiotem przetwarzającym, odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 28 RODO.

6. Złożenie zlecenia przez Zleceniodawcy wiąże się z przetwarzaniem jego danych osobowych. Podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe jest wymagane w celu przyjęcia i obsługi zlecenia, a ich niepodanie skutkuje brakiem jego realizacji. Podanie pozostałych danych jest fakultatywne.

7. W odniesieniu do zlecenia dane osobowe są przetwarzane:

1) w celu realizacji złożonego zlecenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); w zakresie danych podanych fakultatywnie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);

2) w celu realizacji obowiązków ustawowych ciążących na Zleceniobiorcy, wynikających w szczególności z przepisów podatkowych i przepisów o rachunkowości – podstawą prawną przetwarzania jest obowiązek prawny (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

3) w celach analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Zleceniobiorcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na prowadzeniu analiz aktywności Zleceniodawców w Sklepie, a także ich preferencji zakupowych w celu doskonalenia stosowanych funkcjonalności;

4) w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Zleceniobiorcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na ochronie jego praw.

8. Zleceniobiorca zapewnia możliwość skontaktowania się z nim przy wykorzystaniu elektronicznych formularzy kontaktowych. Skorzystanie z formularza wymaga podania danych osobowych niezbędnych do skontaktowania się z Zleceniodawcą i udzielenia odpowiedzi na zapytanie. Zleceniodawca może podać także inne dane w celu ułatwienia kontaktu lub obsługi zapytania. Podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe jest wymagane w celu przyjęcia i obsługi zapytania, a ich niepodanie skutkuje brakiem możliwości obsługi. Podanie pozostałych danych jest dobrowolne.

9. W odniesieniu do korespondencji prowadzonej przy pomocy formularzy kontaktowych dane osobowe są przetwarzane:

1) w celu identyfikacji osoby zadającej pytanie oraz obsługi jego zapytania przesłanego przez udostępniony formularz – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy o świadczenie usługi (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

2) w celach analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Zleceniobiorcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na prowadzeniu statystyk zapytań zgłaszanych przez Zleceniodawców za pośrednictwem formularza kontaktowego w celu doskonalenia jego funkcjonalności.

20. Okres przetwarzania danych przez Spółkę zależy od rodzaju świadczonej usługi i celu przetwarzania. Co do zasady dane przetwarzane są przez czas świadczenia usług, do czasu wycofania wyrażonej zgody lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest uzasadniony interes Zleceniobiorcy.

21. Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi, a po tym czasie jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.

22. Osobom, których dane dotyczą, przysługują następujące prawa:

1) prawo do informacji o przetwarzaniu danych osobowych – na tej podstawie osobie zgłaszającej takie żądanie Zleceniobiorca przekazuje informację o przetwarzaniu danych osobowych, w tym przede wszystkim o celach i podstawach prawnych przetwarzania, zakresie posiadanych danych, podmiotach, którym dane osobowe są ujawniane i planowanym terminie ich usunięcia;

2) prawo uzyskania kopii danych – na tej podstawie Zleceniobiorca przekazuje kopię przetwarzanych danych, dotyczących osoby zgłaszającej żądanie;

3) prawo do sprostowania – na tej podstawie Zleceniobiorca usuwa ewentualne niezgodności lub błędy dotyczące przetwarzanych danych osobowych, oraz uzupełnia je lub aktualizuje, jeśli są niekompletne lub uległy zmianie;

4) prawo do usunięcia danych – na tej podstawie można żądać usunięcia danych, których przetwarzanie nie jest już niezbędne do realizowania żadnego z celów, dla których zostały zebrane;

5) prawo do ograniczenia przetwarzania – na tej podstawie Zleceniobiorca zaprzestaje dokonywania operacji na danych osobowych, z wyjątkiem operacji, na które wyraziła zgodę osoba, której dane dotyczą oraz ich przechowywania, zgodnie z przyjętymi zasadami retencji, lub dopóki nie ustaną przyczyny ograniczenia przetwarzania danych (np. zostanie wydana decyzja organu nadzorczego, zezwalająca na dalsze przetwarzanie danych);

6) prawo do przenoszenia danych – na tej podstawie, w zakresie w jakim dane są przetwarzane w związku z zawartą umową lub wyrażoną zgodą, Zleceniobiorca wydaje dane dostarczone przez osobę, której one dotyczą, w formacie pozwalającym na ich odczyt przez komputer; możliwe jest także zażądanie przesłania tych danych innemu podmiotowi – jednak pod warunkiem, że istnieją w tym zakresie techniczne możliwości zarówno po stronie Zleceniobiorcy jak i tego innego podmiotu;

7) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych – osoba, której dane dotyczą, może w każdym czasie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych w celach marketingowych, bez konieczności uzasadnienia takiego sprzeciwu;

8) prawo sprzeciwu wobec innych celów przetwarzania danych – osoba, której dane dotyczą, może w każdym czasie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych na podstawie uzasadnionego interesu Zleceniobiorcy (np. dla celów analitycznych lub statystycznych lub ze względów związanych z ochroną mienia); Sprzeciw w tym zakresie powinien zawierać uzasadnienie oraz podlega ocenie Zleceniobiorcy;

9) prawo wycofania zgody – jeśli dane przetwarzane są na podstawie zgody osoba, której dane dotyczą, ma prawo ją wycofać w dowolnym momencie, co jednak nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed wycofaniem tej zgody;

10) prawo do skargi – w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO lub inne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, osoba, której dane dotyczą, może złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

23. Wniosek dotyczący realizacji praw podmiotów danych, można złożyć:

1) w formie pisemnej na adres Zleceniobiorcy;

2) drogą e-mailową na adres: biuro@fxcouriers.pl

24. Wniosek powinien w miarę możliwości precyzyjnie wskazywać, czego dotyczy żądanie, tj. w szczególności:

1) z jakiego uprawnienia (w szczególności spośród wymienionych w ust. 24) chce skorzystać osoba składająca wniosek;

2) jakiego procesu przetwarzania dotyczy żądanie;

3) jakich celów przetwarzania dotyczy żądanie.

24. Jeżeli Zleceniobiorca nie będzie w stanie ustalić treści żądania lub zidentyfikować osoby składającej wniosek w oparciu o dokonane zgłoszenie, zwróci się do wnioskodawcy o dodatkowe informacje. Odpowiedź na zgłoszenia zostanie udzielona w ciągu miesiąca od jego otrzymania. W razie konieczności przedłużenia tego terminu, Zleceniobiorca poinformuje wnioskodawcę o przyczynach takiego przedłużenia. Odpowiedź będzie udzielana na adres e-mail z którego przesłano wniosek, a w przypadku wniosków skierowanych listownie, listem zwykłym na adres wskazany przez wnioskodawcę, o ile z treści listu nie będzie wynikała chęć otrzymania informacji zwrotnej na adres e-mail (w takim przypadku należy podać adres e-mail).

25. W związku z realizacją usług dane osobowe będą ujawniane zewnętrznym podmiotom, w tym w szczególności dostawcom odpowiedzialnym za obsługę systemów informatycznych, podmiotom takim jak banki i operatorzy płatności, podmioty świadczące usługi księgowo, prawne, audytowe, konsultingowe, kurierzy (w związku z realizacją zamówienia), agencje marketingowe (w zakresie usług marketingowych) oraz podmiotom powiązanym z Spółką, w tym partnerom handlowym.

26. W przypadku uzyskania zgody Zleceniodawcy jego dane mogą zostać także udostępnione innym podmiotom do ich własnych celów, w tym celów marketingowych.

27. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Zleceniodawcy właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

28. Poziom ochrony danych osobowych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG) różni się od tego zapewnianego przez prawo europejskie. Z tego powodu Zleceniobiorca przekazuje dane osobowe poza EOG tylko wtedy, gdy jest to konieczne w celu dostarczenia przesyłki i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony, przede wszystkim poprzez:

- 1) współpracę z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej;
- 2) stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską;
- 3) stosowanie wiążących reguł korporacyjnych, zatwierdzonych przez właściwy organ nadzorczy;
- 4) w razie przekazywania danych do USA – współpracę z podmiotami uczestniczącymi w programie Tarcza Prywatności (Privacy Shield), zatwierdzonym decyzją Komisji Europejskiej.

29. Zleceniobiorca zawsze informuje o zamiarze przekazania danych osobowych poza EOG na etapie ich zbierania.

30. Zleceniobiorca na bieżąco prowadzi analizę ryzyka w celu zapewnienia, że dane osobowe przetwarzane są przez niego w sposób bezpieczny – zapewniający przede wszystkim, że dostęp do danych mają jedynie osoby upoważnione i jedynie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania. Zleceniobiorca dba o to, by wszystkie operacje na danych osobowych były rejestrowane i dokonywane jedynie przez uprawnionych pracowników i współpracowników.

31. Zleceniobiorca podejmuje wszelkie niezbędne działania, by także jego podwykonawcy i inne podmioty współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają dane osobowe na zlecenie Zleceniobiorcy.

32. Powyższe zasady są na bieżąco weryfikowane i w razie potrzeby będą aktualizowane.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin i Cennik są dostępne w przedstawicielstwach Zleceniobiorcy i publikowane na stronie internetowej Zleceniobiorcy.

2. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią każdej Umowy zawartej ze Zleceniobiorcą.

3. Zmiany w Regulaminie mogą być przyczyną rozwiązania umowy. Zleceniobiorca zobowiązany jest poinformować Zleceniodawcę o wszelkich zmianach regulaminu na 30 dni przed wejściem w życie takich zmian. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki Zleceniobiorcy.

4. Spory wynikające z Umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne.