

OGÓLNE WARUNKI**świadczenia usług przewozowych przez Raben Logistics Polska sp. z o. o.****1. Definicje**

Niżej wymienionym pojęciom przypisane zostaje następujące znaczenie:

- 1.1. **Dokument Przewozowy** – dokument lub dokumenty stanowiące dowód przyjęcia Przesyłki do przewozu oraz przebiegu i wykonania Usługi Przewozu.
- 1.2. **Dzień Roboczy** – dzień przypadający w okresie od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym okresie na terytorium, na którym wykonywana jest Usługa Przewozu.
- 1.3. **Jednostka Transportowa** – paleta EUR, innego rodzaju paleta, kosz, karton lub innego rodzaju pojemnik dopuszczalny w systemie składania Zleceń Przewozowych, na- bądź wewnątrz- którego znajdują się towary stanowiące przedmiot Przesyłki.
- 1.4. **Nadawca** – podmiot wskazany w Zleceniu Przewozowym, który wydaje przesyłkę Przewoźnikowi do przewozu, w miejscu wskazanym w Zleceniu Przewozowym.
- 1.5. **Odbiorca** – podmiot wskazany w Zleceniu Przewozowym uprawniony do odbioru Przesyłki w miejscu wskazanym w Zleceniu Przewozowym.
- 1.6. **OWŚUP** – niniejsze ogólne warunki świadczenia usług przewozowych wraz z załącznikami.
- 1.7. **Przepisy Prawa** – przepisy prawa obowiązujące w Polsce.
- 1.8. **Przesyłka** – towary nadane do przewozu na podstawie Dokumentu Przewozowego, przeznaczone dla jednego Odbiorcy i do jednego miejsca dostawy, opakowane i umieszczone na- lub wewnątrz- Jednostki Transportowej.
- 1.9. **Przewoźnik** – Raben Logistics Polska sp. z o. o.
- 1.10. **Strona Internetowa Przewoźnika** – <http://polska.raben-group.com/strefa-klienta-raben-logistics-polska/regulamin-swadczenia-uslug/>
- 1.11. **SDR** – (ang. Special Drawing Rights) międzynarodowa jednostka rozrachunkowa.
- 1.12. **Temperatura Kontrolowana** – przedział temperaturowy podczas przewozu Przesyłki.
- 1.13. **Termin Przewozu** – wyrażony w Dniach Roboczych termin wykonania Usługi Przewozu.
- 1.14. **Towary Świeże** – towary łatwo psujące się, takie jak produkty rolne, owoce morza lub mrożonki wymagające Temperatury Kontrolowanej podczas przewozu i składowania.
- 1.15. **Towary Wyłączone** – towary, w odniesieniu do których Przewoźnik nie wykonuje Usług Przewozu, określone w **Załączniku 2**.
- 1.16. **Umowa Przewozu** – umowa dotycząca wykonania Usługi Przewozu, zawarta między Przewoźnikiem i Zleceniodawcą.
- 1.17. **Usługa Dodatkowa** – dodatkowa usługa uzupełniająca Usługę Przewozu lub modyfikująca warunki wykonania Usługi Przewozu, opisana w **Załączniku 1**.
- 1.18. **Usługa Przewozu** – przewóz Przesyłki przy użyciu środków transportu drogowego.
- 1.19. **Usługa Przewozu Krajowego** – Usługa Przewozu w przypadku, gdy miejsce nadania Przesyłki do przewozu oraz miejsce dostawy Przesyłki znajdują się na terenie Polski.
- 1.20. **Usługa Przewozu Międzynarodowego** – Usługa Przewozu w przypadku, gdy miejsce nadania Przesyłki do przewozu oraz miejsce dostawy Przesyłki znajdują się w dwóch różnych krajach.
- 1.21. **Waluta PLN** – Złoty polski.
- 1.22. **Warunki Usługi Przewozu** – rodzaj i parametry Przesyłki (w tym masa brutto oraz wymiary) informacje, czy Przesyłka zawiera Towary Świeże lub towary akcyzowe, wymogi co do Temperatury Kontrolowanej, czas i miejsce nadania Przesyłki do przewozu, miejsce dostawy Przesyłki, Termin Przewozu, wynagrodzenie Przewoźnika, instrukcje dotyczące odprawy celnej Przesyłki, Usługi Dodatkowe, jak również wszelkie inne istotne warunki Usługi Przewozu wymagane zgodnie z Przepisami Prawa.
- 1.23. **Zlecenie Przewozowe** – złożone przez Zleceniodawcę zlecenie wykonania Usługi Przewozu zgodnie z uprzednio uzgodnionymi między Zleceniodawcą i Przewoźnikiem Warunkami Usługi Przewozu.
- 1.24. **Zleceniodawca** – przedsiębiorca, który zawiera Umowę Przewozu z Przewoźnikiem w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.

2. Zakres stosowania

- 2.1. Przewoźnik świadczy na rzecz Zleceniodawców Usługi Przewozu na podstawie Umów Przewozu, OWŚUP oraz Przepisów Prawa.
- 2.2. Poprzez zawarcie Umowy Przewozu z Przewoźnikiem Zleceniodawca wyraża zgodę na wykonanie Usługi

- Przewozu zgodnie z uzgodnionymi Warunkami Usługi Przewozu, OWŚUP oraz Przepisami Prawa.
- 2.3. Wszelkie zmiany lub odstępstwa od OWŚUP wymagają zgody Przewoźnika wyrażonej na piśmie, pod rygorem nieważności.
- 3. Przedmiot Usług Przewozu**
- 3.1. Przewoźnik świadczy Usługi Przewozu w odniesieniu do wszystkich rodzajów towarów, z wyjątkiem Towarów Wyłączonych oraz towarów określonych w punkcie 3.2.
- 3.2. Z zastrzeżeniem punktu 3.4, Przewoźnik nie świadczy Usług Przewozu w odniesieniu do:
- 3.2.1. towarów, których wartość netto (tj. bez VAT) przekracza w przeliczeniu równowartość 8,33 SDR za każdy kilogram masy brutto towarów, bez względu na łączną wartość tych towarów;
- 3.2.2. towarów o łącznej wartości netto przekraczającej równowartość 15.000 EUR, bez względu na wartość w przeliczeniu na kilogram masy brutto towarów.
- 3.3. Jeżeli wartość towarów nie jest wyrażona w EUR, w celu ustalenia, czy wartość towarów nie przekracza limitów określonych w punkcie 3.2.1 oraz 3.2.1, wartość ta podlega przeliczeniu na Walutę PLN zgodnie ze średnim kursem wymiany ogłoszonym przez Narodowy Bank Polski i obowiązującym w dniu zawarcia Umowy Przewozu.
- 3.4. Wykonanie Usługi Przewozu w odniesieniu do Towarów Wyłączonych lub towarów wskazanych w punkcie 3.2.1 oraz 3.2.1 wymaga formalnej, wyraźnej zgody Przewoźnika. Zgoda Przewoźnika nie może być domniemywana ani wywodzona z innych oświadczeń woli Przewoźnika, lecz musi być w sposób jednoznaczny wyrażona, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej lub elektronicznej, przed zawarciem Umowy Przewozu, na wniosek Zleceniodawcy zawierający informację o wartości Przesyłki. Przewoźnik może uzależnić swoją zgodę od zaakceptowania przez Zleceniodawcę szczególnych Warunków Usługi Przewozu, w szczególności wyższego wynagrodzenia przysługującego Przewoźnikowi za wykonanie Usługi Przewozu. Jeżeli warunki Usługi Przewozu zostały określone w umowie ramowej zawartej między Zleceniodawcą i Przewoźnikiem, zgoda Przewoźnika może być wyrażona przez Przewoźnika także przed lub równocześnie z przyjęciem przez Przewoźnika Zlecenia Przewozowego.
- 3.5. W przypadku braku zgody Przewoźnika, o której mowa w punkcie 3.4, domniemywa się, że Przesyłka nie zawiera Towarów Wyłączonych ani towarów wymienionych w punktach 3.2.1 oraz 3.2.1.
- 3.6. W przypadku powierzenia Przewoźnikowi wykonania Usługi Przewozu w odniesieniu do Towarów Wyłączonych lub towarów wymienionych w punktach 3.2.1 lub 3.2.1 bez uzyskania uprzedniej, wyraźnej zgody Przewoźnika (tj. z naruszeniem punktu 3.4), Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ewentualną szkodę w Przesyłce zgodnie z punktem 9, jednakże z zastrzeżeniem punktu 9.8 oraz z zastrzeżeniem, że odszkodowanie za utratę albo uszkodzenie takiej Przesyłki nie może przekroczyć niższego z limitów określonych w punkcie 3.2.1 oraz 3.2.1.
- 3.7. Przewoźnik może oferować wykonanie Usług Dodatkowych określonych w **Załączniku 1**.
- 4. Zawarcie Umowy Przewozu**
- 4.1. Zawarcie Umowy Przewozu wymaga uzgodnienia między Zleceniodawcą i Przewoźnikiem Warunków Usługi Przewozu. Niezależnie od powyższego, w przypadku Towarów Wyłączonych oraz towarów wymienionych w punkcie 3.2.1 oraz 3.2.1, zawarcie Umowy Przewozu wymaga wyraźnej zgody Przewoźnika określonej w punkcie 3.4.
- 4.2. Uzgodnienie Warunków Usługi Przewozu może nastąpić w szczególności w drodze:
- 4.2.1. złożenia przez Przewoźnika, w odpowiedzi na zapytanie złożone przez Zleceniodawcę, oferty określającej Warunki Usługi Przewozu; oraz
- 4.2.2. złożenia Przewoźnikowi przez Zleceniodawcę Zlecenia Przewozowego w celu powierzenia Przewoźnikowi wykonania Usługi Przewozu zgodnie z Warunkami Usługi Przewozu określonymi przez Przewoźnika; oraz
- 4.2.3. zaakceptowania Zlecenia Przewozowego przez Przewoźnika.
- 4.3. Warunki Usługi Przewozu mogą zostać uzgodnione również w umowie ramowej dotyczącej Usług Przewozu zawartej między Zleceniodawcą i Przewoźnikiem.
- 4.4. Zlecenie Przewozowe powinno zostać złożone Przewoźnikowi w sposób i w terminach określonych w **Załączniku 3**. Niezależnie od powyższego, Zlecenie Przewozowe nie może być złożone po upływie terminu określonego w Warunkach Usługi Przewozu (termin ważności). Poprzez złożenie Zlecenia Przewozowego Zleceniodawca potwierdza:
- 4.4.1. swoją zgodę na warunki Usługi Przewozu określone przez Przewoźnika; oraz
- 4.4.2. że zapoznał się i zgadza się przestrzegać OWŚUP.
- 4.5. Zlecenie Przewozowe złożone Przewoźnikowi przez Zleceniodawcę powinno być zgodne z Warunkami Usługi Przewozu uzgodnionymi z lub określonymi przez Przewoźnika. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności, warunki Usługi Przewozu mają pierwszeństwo przed Zleceniem Przewozowym. W przypadku, gdy Warunki Usługi Przewozu nie zostały uzgodnione z lub określone przez Przewoźnika, Przewoźnik nie jest związany Terminem Przewozu ani wynagrodzeniem określonym w treści Zlecenia Przewozowego lecz jest uprawniony do wykonania Usługi Przewozu na warunkach wynikających z OWŚUP, niezależnie od faktu przyjęcia Zlecenia Przewozowego do realizacji.
- 4.6. Zleceniodawca jest związany Zleceniem Przewozowym od chwili jego złożenia Przewoźnikowi do chwili, gdy Przewoźnik odmówi wykonania Usługi Przewozu i odrzuci Zlecenie Przewozowe.

4.7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy wykonania Usługi Przewozu i odrzucenia Zlecenia Przewozowego, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych negatywnych konsekwencji względem Zleceniodawcy, w szczególności:

- 4.7.1. jeżeli Zlecenie przewozowe zostało złożone po upływie terminu ważności wynikającego z Warunków Usługi Przewozu; lub
- 4.7.2. jeżeli Zlecenie Przewozowe jest niezgodne z Warunkami Usługi Przewozu uzgodnionymi z lub określonymi przez Przewoźnika, OWSUP lub Przepisami Prawa; lub
- 4.7.3. jeżeli Zlecenie Przewozowe zostało sporządzone w sposób nieczytelny, nieprawidłowy lub niekompletny; lub
- 4.7.4. jeżeli Zleceniodawca zalega z zapłatą wymagalnych należności Przewoźnika; lub
- 4.7.5. jeżeli inne przyczyny uniemożliwiają Przewoźnikowi wykonanie Usługi Przewozu lub istotnie utrudniają jej wykonanie zgodnie z Warunkami Usługi Przewozu; lub
- 4.7.6. w przypadkach określonych w Przepisach Prawa.

Przewoźnik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Zleceniodawcę o odmowie wykonania Usługi Przewozu (odrzuceniu Zlecenia Przewozowego). W przypadku odrzucenia Zlecenia Przewozowego Umowa Przewozu nie zostaje zawarta a złożone Zlecenie Przewozowe nie wywołuje żadnych skutków prawnych ani nie powoduje powstania zobowiązań dla Przewoźnika.

- 4.8. Zlecenie Przewozowe uznaje się za zaakceptowane przez Przewoźnika – co jest równoznaczne z zawarciem Umowy Przewozu – jeżeli Przewoźnik bez zbędnej zwłoki nie powiadomi Zleceniodawcy o odmowie zawarcia Umowy Przewozu (odrzuceniu Zlecenia Przewozowego). Niezależnie od powyższego, dorozumiana akceptacja nie ma zastosowanie do Zlecenia Przewozowego dotyczącego Towarów Wyłączonych oraz towarów wymienionych w punktach 3.2.1 oraz 3.2.1. Zlecenie Przewozowe dotyczące Towarów Wyłączonych oraz towarów wymienionych w punktach 3.2.1 oraz 3.2.1 wymaga wyraźnej akceptacji (potwierdzenia) przez Przewoźnika.
- 4.9. Kierowca wykonujący Usługę Przewozu nie jest uprawniony do zmiany lub uzupełniania Warunków Usługi Przewozu.

5. Zmiana Zlecenia Przewozowego

- 5.1. O ile Przepisy Prawa nie stanowią inaczej Zleceniodawca może dokonać zmiany treści Zlecenia Przewozowego wyłącznie za uprzednią zgodą Przewoźnika.
- 5.2. W zakresie dopuszczalnym przez Przepisy Prawa, Przewoźnik może odmówić zgody na zmianę treści Zlecenia Przewozowego. Postanowienia punktów 4.5 - 4.8 stosuje się odpowiednio.
- 5.3. W przypadku, gdy Przewoźnik odmówi zgody na zmianę treści Zlecenia Przewozowego Umowę

Przewozu uznaje się za rozwiązaną. Zleceniodawca zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Przewoźnika wszelkich kosztów i wydatków poniesionych przez Przewoźnika w celu wykonania Usługi Przewozu zgodnie z pierwotnym Zleceniem Przewozowym.

6. Wynagrodzenie Przewoźnika

- 6.1. Przewoźnik wykonuje Usługi Przewozu oraz Usługi Dodatkowe za wynagrodzeniem. Ponadto, w przypadkach wskazanych w Umowie Przewozu, OWSUP oraz w Przepisach Prawa, Zleceniodawca zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Przewoźnika kosztów i wydatków związanych z wykonaniem Usługi Przewozu.
- 6.2. Wynagrodzenie przysługujące Przewoźnikowi za wykonanie Usługi Przewozu uzależnione jest w szczególności od rodzaju i rozmiaru Przesyłki, długości drogi przewozu, a także ewentualnych szczególnych warunków które muszą być zachowane w czasie wykonywania Usługi Przewozu.
- 6.3. Wynagrodzenie podlega uzgodnieniu między Zleceniodawcą i Przewoźnikiem w Umowie Przewozu. Przewoźnik jest uprawniony do zwiększenia wynagrodzenia jeżeli okaże się, że rzeczywiste Warunki Usługi Przewozu różnią się od Warunków Usługi Przewozu uzgodnionych z lub określonych przez Przewoźnika w odpowiedzi na zapytanie złożone przez Zleceniodawcę (lub Warunków Usługi Przewozu określonych w umowie ramowej) lub też są niezgodne ze Zleceniem Przewozowym, w szczególności gdy rodzaj, rozmiar lub inne parametry Przesyłki różnią się od rodzaju, rozmiaru lub innych parametrów zadeklarowanych przez Zleceniodawcę w Zleceniu Przewozowym.
- 6.4. O ile nie zostanie postanowione inaczej:
 - 6.4.1. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Przewoźnika wynagrodzenia oraz zwrotu kosztów i wydatków poniesionych przez Przewoźnika zgodnie z **Załącznikiem 4**, na podstawie faktury wystawionej przez Przewoźnika, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury;
 - 6.4.2. wynagrodzenie określa **Załącznik 4**.
- 6.5. Wszelkie uzgodnienia między Zleceniodawcą a Odbiorcą dotyczące zapłaty wynagrodzenia za Usługę Przewozu oraz wszelkich innych należności obciążających Przesyłkę, w szczególności wynikających z Incoterms, nie są wiążące dla Przewoźnika.

7. Obowiązki Zleceniodawcy

- 7.1. Zleceniodawca zobowiązuje się spełnić lub zapewnić spełnienie wszelkich obowiązków, które zgodnie z Umową Przewozu, OWSUP oraz Przepisami Prawa obciążają Zleceniodawcę, Nadawcę lub Odbiorcę. Zleceniodawca odpowiada wobec Przewoźnika za spełnienie przez Nadawcę i Odbiorcę powyższych obowiązków. W szczególności Zleceniodawca zobowiązany jest:
 - 7.1.1. prawidłowo i w sposób kompletny wypełnić Zlecenie Przewozowe. Zleceniodawca

- zobowiązany jest powiadomić Przewoźnika w treści Zlecenia Przewozowego, jeżeli Przesyłka wymaga zachowania specjalnych warunków przewozu lub środków ostrożności z powodu swoich właściwości lub wymagań wynikających z Przepisów Prawa.
- 7.1.2. przygotować i opakować Przesyłkę w sposób nadający się do przewozu środkami transportu drogowego oraz umożliwiając dostarczenie i wydanie Przesyłki bez ubytku i uszkodzeń, uwzględniając właściwości Przesyłki, jej podatność na uszkodzenia w czasie przewozu, załadunku i rozładunku, miejsce nadania i miejsce dostawy Przesyłki, specyfikę przewozów drobnicowych wymagających licznych przeładunków Przesyłki oraz wymagania wynikające z Przepisów Prawa oraz ogólnie stosowanych standardów w branży przewozowej. Każde opakowanie - bez względu na rodzaj powinno: uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki bez jego przerwania bądź naruszenia, zapewniać stabilność i utrzymanie równowagi towaru oraz chronić przed czynnikami zewnętrznymi. W przypadku towarów ułożonych na paletcie, towar winien zostać ułożony na palecie w taki sposób, by nie wystawał poza obręb palety, a całość winna zostać owinięta szczelnie folią stretch i zabezpieczona dodatkowo taśmą firmową Nadawcy. Towary umieszczone na albo w- innych niż paleta Jednostkach Transportowych winny zostać zabezpieczone od wewnątrz przed możliwością przemieszczenia. W przypadku nadawania do przewozu maszyn lub urządzeń z wystającymi elementami – należy zabezpieczyć te elementy przed uszkodzeniem w trakcie przewozu i czynności ładunkowych. Ponadto Jednostki Transportowe, o których mowa, winny zostać owinięte szczelnie folią stretch i zabezpieczone dodatkowo taśmą firmową Nadawcy, a w razie potrzeby zaopatrzone w oznaczenia wskazujące na ewentualny specjalny charakter Przesyłki lub specjalne wymogi co do sposobu ich przewozu, np. „uwaga szkło”, „góra/dół”.
- 7.1.3. schłodzić Towary Świeże (o ile stanowią one przedmiot Przesyłki) do dolnej granicy Temperatury Kontrolowanej;
- 7.1.4. Przesyłki powyżej 30 kg powinny być umieszczone na nośnikach umożliwiających przeładunek wózkami widłowymi;
- 7.1.5. odpowiednio oznaczyć Przesyłkę poprzez oznakowanie każdej Jednostki Transportowej, etykietą z systemu udostępnionego przez Przewoźnika do składania Zleceń Przewozowych;
- 7.1.6. prawidłowo i w sposób kompletny wypełnić Dokumenty Przewozowe dla Przesyłki oraz załączyć do Dokumentów Przewozowych wszelkie dokumenty niezbędne do prawidłowego wykonania Usługi Przewozu;
- 7.1.7. przekazać Przewoźnikowi kompletne, dokładne i zgodne ze stanem faktycznym informacje niezbędne do prawidłowego wykonania Usługi Przewozu;
- 7.1.8. zapewnić załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku w czasie nie dłuższym niż 5 minut na Jednostkę Transportową od chwili podstawienia przez Przewoźnika pojazdu pod załadunek;
- 7.1.9. przekazać Przewoźnikowi wykonalne instrukcje w przypadku przeszkód w wykonaniu Usługi Przewozu lub dostawie Przesyłki;
- 7.1.10. zapewnić rozładunek i odbiór Przesyłki w miejscu dostawy w czasie nie dłuższym niż 5 minut na Jednostkę Transportową od chwili podstawienia przez Przewoźnika pojazdu pod rozładunek;
- 7.2. Załadunek i rozładunek Przesyłki obciąża odpowiednio Nadawcę i Odbiorcę. Przewoźnik nie jest odpowiedzialny za wykonanie czynności ładunkowych ani rozładunkowych ani za zapewnienie środków technicznych umożliwiających załadunek lub rozładunek Przesyłki. Ewentualna pomoc ze strony kierowcy w czasie załadunku lub rozładunku Przesyłki następuje na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Nadawcy lub Odbiorcy.
- 7.3. Zleceniodawca zobowiązany jest przestrzegać instrukcji i procedur operacyjnych, które mogą być wydawane przez Przewoźnika i publikowane na Stronie Internetowej Przewoźnika.
- ## 8. Obowiązki Przewoźnika
- 8.1. Przewoźnik przyjmuje Przesyłkę do przewozu z chwilą zakończenia załadunku Przesyłki na środek transportu, przez co rozumie się umieszczenie Przesyłki w części ładunkowej środka transportu, a w przypadku Przesyłek całopojazdowych – także rozmieszczenie Przesyłki w części ładunkowej środka transportu. Przyjęcie Przesyłki do przewozu jest potwierdzane w Dokumencie Przewozowym.
- 8.2. Przewoźnik zobowiązany jest wykonać Usługę Przewozu zgodnie z Warunkami Usługi Przewozu. W gestii Przewoźnika pozostaje organizacja procesu przewozowego. W szczególności Przewoźnik może wykonać przewóz Przesyłki w ramach przewozu drobnicowego obejmującego przeładunki.
- 8.3. Przewoźnik jest uprawniony do wykonania Usługi Przewozu przy pomocy podwykonawców, odpowiada jednak za działania i zaniechania podwykonawców jak za swoje własne działania i zaniechania.
- 8.4. W momencie przyjmowania Przesyłki do przewozu Przewoźnik sprawdza wyłącznie liczbę i zewnętrzny stan Jednostek Transportowych w porównaniu do informacji zawartych w Dokumencie Przewozowym oraz weryfikuje sposób przygotowania Przesyłki do przewozu. Przewoźnik nie bada zawartości poszczególnych Jednostek Transportowych. W przypadku, gdy Przewoźnik nie zgłosi żadnych

- zastrzeżeń w momencie przyjęcia Przesyłki do przewozu przyjmuje się, że liczba i zewnętrzny stan Jednostek Transportowych był odpowiedni w czasie nadawania Przesyłki do Przewozu, przy czym powyższe domniemanie nie odnosi się do stanu towarów znajdujących się wewnątrz poszczególnych Jednostek Transportowych.
- 8.5. Przewoźnik jest uprawniony do odmowy przyjęcia Przesyłki i odmowy wykonania Usługi Przewozu lub do wstrzymania jej wykonywania w szczególności, w przypadku gdy:
- 8.5.1. Przesyłka zawiera Towary Wyłączone;
 - 8.5.2. Przesyłka lub jej stan są niezgodne z Warunkami Usługi Przewozu uzgodnionymi z lub określonymi przez Przewoźnika (w tym Warunkami Usługi Przewozu uzgodnionymi w umowie ramowej) lub ze Zleceniem Przewozowym, w szczególności jeżeli Przesyłka jest uszkodzona lub rodzaj, rozmiar albo inne parametry Przesyłki bądź sposób opakowania odbiega od Warunków Usługi Przewozu lub Zlecenia Przewozowego lub – o ile ma to zastosowanie – Towary Świeże nie zostały schłodzone poniżej Temperatury Kontrolowanej albo miejsce załadunku nie pozwala na utrzymanie Temperatury Kontrolowanej.
 - 8.5.3. Przesyłka nie posiada opakowania albo opakowanie Przesyłki jest w oczywisty sposób nieodpowiednie lub niewystarczające;
 - 8.5.4. Przesyłka nie została oznaczona lub została oznaczona w sposób nieprawidłowy;
 - 8.5.5. Dokument Przewozowy nie został wypełniony lub został wypełniony w sposób niekompletny, nieprawidłowy lub błędny;
 - 8.5.6. Nadawca nie przygotował dokumentów, które zgodnie z Przepisami Prawa powinny zostać dołączone do Przesyłki;
 - 8.5.7. zachodzą jakiegokolwiek inne powody wynikające z Przepisów Prawa.
- 8.6. Przewoźnik wykonuje Usługi Przewozu – tj. przyjmuje Przesyłki do przewozu od Nadawców oraz realizuje ich przewóz i dostawę do Odbiorców – wyłącznie w Dni Robocze. Przewoźnik podejmuje starania aby wykonać Usługę Przewozu przed upływem Terminu Przewozu określonego w Umowie Przewozu. Termin Przewozu powinien być określony w Dniach Roboczych. Jakiegokolwiek okresy czasu wyrażone w godzinach nie są wiążące dla Przewoźnika, chyba że zostały przez Przewoźnika w sposób wyraźny zaakceptowane. Okres czasu obejmujący 24 godziny lub ich wielokrotność rozumie się jako obejmujący 1 Dzień Roboczy lub jego wielokrotność.
- 8.7. O ile Umowa Przewozu nie stanowi inaczej, obowiązują następujące Terminy Przewozu:
- 8.7.1. w przypadku Usługi Przewozu Krajowego – 1 Dzień Roboczy poczynając od dnia następującego po dniu przyjęcia Przesyłki do Przewozu od Nadawcy;
 - 8.7.2. w przypadku Usługi Przewozu Międzynarodowego – czas, jakiego należy racjonalnie oczekiwać od starannego przewoźnika mając na względzie wszystkie okoliczności danego przypadku (w tym czas niezbędny na skompletowanie ładunku drobnicowego i czas przeładunków).
- 8.8. W przypadku Odbiorców, którzy akceptują dostawy po uprzedniej awizacji lub w ramach określonych okien czasowych, Przewoźnik jest uprawniony do dostarczenia Przesyłki zarówno przy wykorzystaniu okna czasowego uzgodnionego przez Zleceniodawcę, jak i przez Przewoźnika.
- 8.9. W przypadku, gdy pierwsza próba dostawy Przesyłki okaże się nieskuteczna z powodu nieobecności Odbiorcy, braku jego gotowości do odbioru Przesyłki lub z innych przyczyn nie dotyczących Przewoźnika, o ile Przewoźnik nie otrzyma innych instrukcji od Zleceniodawcy, Przewoźnik podejmie kolejną próbę dostarczenia Przesyłki w następnym Dniu Roboczym. Z tytułu drugiej próby dostawy Przesyłki Przewoźnikowi przysługuje od Zleceniodawcy dodatkowa opłata, zgodnie **Załącznikiem 4**.
- 8.10. W przypadku, gdy druga próba dostawy Przesyłki okaże się nieskuteczna, jak również w przypadku powstania jakichkolwiek przeszkód w wykonaniu Usługi Przewozu lub dostawie Przesyłki, Przewoźnik dokona zwrotu Przesyłki do Nadawcy, chyba że Zleceniodawca udzieli Przewoźnikowi innych instrukcji. Towary Świeże podlegają zwrotowi w terminie 5 Dni Roboczych, bez względu na Termin Przewozu, który miał zastosowanie do pierwotnej Usługi Przewozu.
- 8.11. Wydanie (dostawa) Przesyłki jest potwierdzane w Dokumentie Przewozowym. Odmowa potwierdzenia dostawy uprawnia Przewoźnika do wstrzymania się z wydaniem Przesyłki Odbiorcy.
- 8.12. Jeżeli zgodnie z Umową Przewozu wynagrodzenie za Usługę Przewozu bądź jakiegokolwiek inne należności obciążające Przesyłkę powinno być zapłacone przez Odbiorcę, Odbiorca zobowiązany jest zapłacić wszelkie kwoty przysługujące Przewoźnikowi przed wydaniem Przesyłki Odbiorcy. Odmowa zapłaty należności, o których mowa powyżej stanowi dla Przewoźnika podstawę do wstrzymania się z wydaniem Przesyłki Odbiorcy.
- 8.13. Z chwilą potwierdzenia dostawy Przesyłki w Dokumentie Przewozowym lub przystąpienia przez Odbiorcę do rozładunku Przesyłki – w zależności, która z tych czynności nastąpi wcześniej – Przesyłkę uznaje się za dostarczoną a ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Przesyłki przechodzi na Odbiorcę.
- 8.14. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących Przepisów Prawa, Przewoźnik jest uprawniony do sprzedaży lub rozporządzenia w inny sposób Przesyłką:
- 8.14.1. jeżeli wykonanie Usługi Przewozu lub wydanie Przesyłki Odbiorcy zgodnie z warunkami Usługi Przewozu okaże się z jakiegokolwiek powodu niemożliwe a Zleceniodawca nie udzieli Przewoźnikowi

- wykonalnych instrukcji co do dalszego postępowania z Przesyłką;
- 8.14.2. w przypadku, gdy zostanie utracony Dokument Przewozowy i nie będzie możliwe ustalenie osoby upoważnionej do rozporządzania Przesyłką;
- 8.14.3. w innych przypadkach przewidzianych w Przepisach Prawa.
- 9. Odpowiedzialność Przewoźnika**
- 9.1. Przewoźnik odpowiada wobec Zleceniodawcy za całkowitą lub częściową utratę Przesyłki oraz za uszkodzenie Przesyłki powstałe w okresie pomiędzy przyjęciem Przesyłki do przewozu a wydaniem Przesyłki, a także za opóźnienie w przewozie Przesyłki, zgodnie z Umową Przewozu, OWŚUP oraz Przepisami Prawa. Postanowienia punktów 9.2 - 9.7 znajdują zastosowanie o ile bezwzględnie obowiązujące Przepisy Prawa nie stanowią inaczej.
- 9.2. Z zastrzeżeniem punktu 3.6, w przypadku gdy Przewoźnik odpowiada za całkowitą lub częściową utratę Przesyłki, wysokość odszkodowania z tego tytułu nie może przewyższać wartości Przesyłki w miejscu i czasie nadania jej do przewozu, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
- 9.2.1. cena określona w fakturze wystawionej w odniesieniu do Przesyłki; lub
- 9.2.2. wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku.
- Jeżeli wysokość odszkodowania nie może być określona zgodnie z punktami 9.2.1 - 9.2.2, wysokość ta powinna zostać określona przez niezależnego rzeczoznawcę. W każdym przypadku wysokość odszkodowania nie może przewyższać limitów określonych w Przepisach Prawa.
- 9.3. Z zastrzeżeniem punktu 3.6, w przypadku gdy Przewoźnik odpowiada za uszkodzenie Przesyłki, odszkodowanie z tego tytułu nie może przewyższać kwoty, o którą zmniejszyła się wartość Przesyłki obliczona zgodnie z punktem 9.2. Odszkodowanie z tytułu uszkodzenia Przesyłki nie może jednakże przewyższać:
- 9.3.1. jeżeli cała Przesyłka doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie – kwoty, którą należałoby zapłacić w razie utraty całej Przesyłki;
- 9.3.2. jeżeli tylko część Przesyłki doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie - kwoty, którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia tej części Przesyłki, która doznała obniżenia wartości.
- 9.4. Poza odszkodowaniami określonymi w punktach 9.2 i 9.3 Przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu wynagrodzenia zapłaconego za Usługę Przewozu oraz innych kosztów powstałych w czasie i w związku z przewozem Przesyłki:
- 9.4.1. w przypadku całkowitej utraty Przesyłki – w pełnej wysokości;
- 9.4.2. w przypadku częściowej utraty Przesyłki – proporcjonalnie do powstałej szkody;
- 9.4.3. w przypadku uszkodzenia Przesyłki – w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości Przesyłki wskutek uszkodzenia.
- 9.5. W przypadku opóźnienia w przewozie, jeżeli osoba uprawniona udowodni, że wynika stąd dla niej szkoda, Przewoźnik obowiązany jest do zapłaty odszkodowania za taką szkodę zgodnie z i w granicach określonych Umową Przewozu. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące Przepisy Prawa nie stanowią inaczej, odszkodowanie z tytułu opóźnienia w przewozie nie może przewyższyc kwoty wynagrodzenia przysługującego Przewoźnikowi za Usługę Przewozu, w związku z którą doszło do opóźnienia.
- 9.6. Poza odszkodowaniami określonymi w punktach 9.2 - 9.5 Zleceniodawcy (ani żadnej innej osobie) nie przysługują inne odszkodowania z tytułu utraty lub uszkodzenia Przesyłki oraz opóźnienia w przewozie.
- 9.7. W przypadku, gdy Przewoźnik odpowiada za szkodę spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy Przewozu, która nie ma jednak charakteru szkody w Przesyłce ani szkody wynikającej z opóźnienia w przewozie Przesyłki, odszkodowanie z tego tytułu nie może przewyższać kwoty wynagrodzenia przysługującego Przewoźnikowi za Usługę Przewozu, której nie została wykonana lub która została wykonana nienależycie. Niezależnie od powyższego, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek utracone korzyści ani inne postacie szkód pośrednich, w szczególności wynikających z kar umownych obciążających lub zapłaconych przez Zleceniodawcę na rzecz osób trzecich.
- 9.8. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za szkodę poniesioną przez Zleceniodawcę w przypadku, gdy szkoda ta wynika z naruszenia przez Zleceniodawcę obowiązków wynikających z Umowy Przewozu, OWŚUP oraz Przepisów Prawa, jak również we wszystkich innych przypadkach przewidzianych Przepisami Prawa. W szczególności, Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za utratę lub uszkodzeniem Towarów Wyłączonych.
- 10. Odpowiedzialność Zleceniodawcy**
- 10.1. Zleceniodawca odpowiada wobec Przewoźnika za wszelką szkodę i zobowiązany jest do zwrotu Przewoźnikowi wszelkich kosztów i wydatków wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniodawcę (lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność) Umowy Przewozu. W szczególności, Zleceniodawca odpowiada za:
- 10.1.1. przekazanie w Zleceniu Przewozowym, Dokumentie Przewozowym albo w jakiegokolwiek innej formie informacji lub oświadczeń, które są nieprawdziwe, niekompletne, niedokładne lub niewystarczające;
- 10.1.2. brak, niekompletność lub niedokładność dokumentów, które są wymagane do wykonania Usługi Przewozu;

- 10.1.3. niewłaściwy stan opakowania, zabezpieczenia lub oznaczeń Przesyłki;
- 10.1.4. niezgodność Przesyłki z Warunkami Usługi Przewozu uzgodnionymi z lub określonymi przez Przewoźnika, OWŚUP lub Przepisami Prawa;
- 10.1.5. nieprawidłowy załadunek Przesyłki lub nieprawidłowe rozmieszczenie Przesyłki na środku transportu;
- 10.1.6. anulowanie Zlecenia Przewozowego, które zostało uprzednio złożone Przewoźnikowi lub odmowę załadunku Przesyłki na środek transportu;
- 10.1.7. naruszenie obowiązku terminowego załadunku i rozładunku Przesyłki;
- 10.1.8. nieudzielenie bądź udzielenie niewykonalnych instrukcji postępowania z Przesyłką;
- 10.1.9. zniszczenie lub uszkodzenie mienia Przewoźnika.

11. Reklamacje

11.1. W przypadku, gdy zachodzi odpowiedzialność Przewoźnika w związku z Umową Przewozu, osoba uprawniona zgodnie z Przepisami Prawa (w tym Zleceniodawca lub Odbiorca) składa do Przewoźnika pisemną reklamację. Reklamacja powinna określać kwotę roszczenia oraz zawierać jego uzasadnienie. Do reklamacji powinny być załączone w szczególności następujące dokumenty:

- 11.1.1. Zlecenie Przewozowe;
- 11.1.2. Dokument Przewozowy;
- 11.1.3. Protokół szkody lub inny dokument określający rozmiar i charakter szkody w Przesyłce – jeżeli został sporządzony;
- 11.1.4. Dokument potwierdzający wartość Przesyłki (faktura itp.);
- 11.1.5. Dokument potwierdzający masę brutto utraconej lub uszkodzonej Przesyłki;
- 11.1.6. Informacja, czy Przesyłka była objęta ubezpieczeniem (ubezpieczenie cargo) i czy szkoda została pokryta odszkodowaniem przez ubezpieczyciela;
- 11.1.7. Informacja o rachunku bankowym Zleceniodawcy, na które ma zostać zapłacone odszkodowanie.

Reklamacja powinna również zawierać wszelkie inne informacje i dane wymagane Przepisami Prawa.

11.2. Przewoźnik jest uprawniony do żądania od Zleceniodawcy przedłożenia dodatkowych informacji i dokumentów, jeżeli są one konieczne do rozpoznania reklamacji. Jeżeli reklamacja została wniesiona przez osobę nieuprawnioną lub nie spełnia wymogów określonych w punkcie 11.1 lub jakichkolwiek innych wymogów, które mają zastosowanie bądź wymagane dokumenty lub inne dowody nie zostały przedłożone, Przewoźnik wezwie osobę wnoszącą reklamację do jej odpowiedniego poprawienia lub uzupełnienia w terminie 14 dni od otrzymania takiego wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

11.3. Osoba wnosząca reklamację zobowiązana jest do zachowania Przesyłki w jej oryginalnym stanie do czasu zakończenia postępowania wywołanego wniesieniem reklamacji.

11.4. Przewoźnik udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, licząc od dnia, w którym Przewoźnik otrzymał reklamację, chyba że Przepisy Prawa przewidują dłuższy termin. W przypadku reklamacji dotyczących roszczeń na kwotę przewyższającą 50.000 EUR (lub jej równowartość w Walucie PLN zgodnie ze średnim kursem wymiany obowiązującym w Narodowym Banku Polskim w dniu przyjęcia Przesyłki do przewozu) termin do udzielenia odpowiedzi na reklamację może zostać przez Przewoźnika wydłużony. W każdym przypadku Przewoźnik podejmie starania aby zakończyć postępowanie reklamacyjne w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy.

11.5. O ile bezwzględnie obowiązujące Przepisy Prawa nie stanowią inaczej, w przypadku gdy Przewoźnik wezwie osobę, która wniosła reklamację, o jej poprawienie lub uzupełnienie, termin określony w punkcie 11.4 biegnie od dnia, w którym Przewoźnik otrzyma poprawioną lub uzupełnioną reklamację.

11.6. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w punkcie 11.4 jest równoznaczny z odmową uwzględnienia reklamacji przez Przewoźnika.

11.7. Bez uprzedniej, pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody Przewoźnika, Zleceniodawca nie jest uprawniony do potrącania jakichkolwiek roszczeń z wynagrodzeniem Przewoźnika lub innymi wierzytelnościami Przewoźnika.

11.8. O ile bezwzględnie obowiązujące Przepisy Prawa nie stanowią inaczej, termin przedawnienia roszczeń wobec Przewoźnika z tytułu Umowy Przewozu wynosi 1 rok, licząc od dnia, kiedy roszczenie stało się wymagalne.

12. Prawo zastawu

12.1. W celu zabezpieczenia roszczeń Przewoźnika wynikających z Umowy Przewozu (w tym roszczeń o zapłatę wynagrodzenia z tytułu uprzednio wykonanych Usług Przewozu), w tym w szczególności roszczenia o zapłatę wynagrodzenia oraz zwrot kosztów i wydatków poniesionych w związku z wykonaniem Usługi Przewozu, Przewoźnikowi – z zastrzeżeniem Przepisów Prawa – przysługuje prawo zastawu na Przesyłce dopóty, dopóki Przesyłka znajduje się we władaniu Przewoźnika lub osoby, która włada nią w imieniu Przewoźnika albo dopóty Przewoźnik może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

13. Zmiana OWŚUP

13.1. Przewoźnik zastrzega sobie, według swojego uznania, prawo do zmiany OWŚUP (w tym uchylecia lub zastąpienia OWŚUP lub jakichkolwiek załączników do OWŚUP nowymi ogólnymi warunkami). Przewoźnik publikuje z odpowiednim wyprzedzeniem każdą zmianę OWŚUP Stronie Internetowej Przewoźnika lub zawiadomi Zleceniodawcę o tym fakcie w inny sposób.

13.2. Każda zmiana OWŚUP wchodzi w życie i staje się skuteczna po upływie 14 dni od dnia jej opublikowania na Stronie Internetowej Przewoźnika lub zawiadomienia Zleceniodawcy o tym fakcie w inny sposób, chyba że Przewoźnik określi inny, późniejszy termin wejścia w życie zmiany OWŚUP. Wejście w życie zmiany OWŚUP nie wymaga uzyskania zgody Zleceniodawcy ani zawarcia dodatkowego porozumienia lub sporządzenia innych dokumentów ze Zleceniodawcą. Do Umów Przewozu zawartych przed wejściem w życie zmiany OWŚUP, ale wykonywanych także po wejściu w życie zmiany OWŚUP zastosowanie mają OWŚUP sprzed dokonania zmiany. W przypadku, gdy Zleceniodawcę i Przewoźnika wiąże umowa ramowa dotycząca Usług Przewozu zawarta przed wejściem w życie zmiany OWŚUP, do czasu wejścia w życie zmiany OWŚUP zastosowanie mają OWŚUP sprzed dokonania zmiany, a po wejściu w życie zmiany OWŚUP stosuje się zmienione OWŚUP. W przypadku zmiany OWŚUP Zleceniodawca zachowuje jednak prawo do rozwiązania umowy ramowej dotyczącej Usług Przewozu z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Do czasu upływu okresu wypowiedzenia, obowiązują OWŚUP sprzed dokonania zmiany. Z prawa rozwiązania umowy ramowej Zleceniodawca może skorzystać do czasu wejścia w życie zmiany OWŚUP.

14. Postanowienia końcowe

- 14.1. OWŚUP są dostępne w siedzibie Przewoźnika, w siedzibie oddziałów Przewoźnika oraz na Stronie Internetowej Przewoźnika.
- 14.2. W sprawach nieuregulowanych w OWŚUP zastosowanie znajdują odpowiednie Przepisy Prawa.
- 14.3. Następujące załączniki stanowią integralną część OWŚUP:
 - 14.3.1. **Załącznik 1 “Usługi Dodatkowe”;**
 - 14.3.2. **Załącznik 2 “Towary Wyłączone”;**
 - 14.3.3. **Załącznik 3 “Składanie Zleceń Przewozowych”;**
 - 14.3.4. **Załącznik 4 “Wynagrodzenie Przewoźnika”.**
- 14.4. O ile bezwzględnie obowiązujące Przepisy Prawa nie stanowią inaczej, wszelkie spory wynikające z lub związane z Umową Przewozu będą rozstrzygane przez Strony polubownie, a jeżeli nie będzie to możliwe, przez sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Przewoźnika.
- 14.5. W zakresie zawierania Umów Przewozu zgodnie z OWŚUP przepisy art. 66¹ § 1 - 3 Kodeksu cywilnego nie znajdują zastosowania.
- 14.6. OWŚUP wchodzi w życie i stają się skuteczne z dniem 1 lutego 2017 r.