

# Regulamin świadczenia usług kurierskich przez MAXKURIER

## **A) Regulamin**

Niniejszy regulamin określa zasady na jakich świadczone są usługi kurierskie oferowane przez witrynę internetową MAXKURIER.

Określa on obowiązki i odpowiedzialność Zleceniobiorcy, Zleceniodawcy, Nadawcy i Odbiorcy Przesyłek kurierskich jak również określa warunki jakie muszą spełnić nadawane do transportu Paczki, klasyfikację towarów niedopuszczonych do przewozu jak i innych specyficznych grup towarów. Ponadto określa wymagania dotyczące płatności za usługi oraz proces składania reklamacji jak również definicje pojęć użytych w niniejszym regulaminie

Zleceniodawca składając zlecenie zobowiązuje się przestrzegać niniejszego regulaminu i zgadza się z jego zapisami

## **B) Obowiązki i odpowiedzialność Zleceniobiorcy**

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do zorganizowania usługi odbioru Przesyłki od Nadawcy, transportu i doręczenia Przesyłki do Odbiorcy w terminie do siedmiu dni roboczych od momentu przekazania Przesyłki Kurierowi. Dzień przekazania przesyłki do transportu liczy się jako dzień 0

2. Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość wydłużenia czasu realizacji usługi z przyczyn nieleżących po stronie Zleceniobiorcy

3. Zleceniobiorca odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe w czasie od jej przyjęcia do przemieszczania, aż do dostarczenia (wydania), a także za zwłokę w wykonaniu Usługi.

4. Maksymalna wartość odszkodowania jaką Zleceniobiorca może wypłacić za szkody wynikłe z nienależytego wykonania Usługi wynosi 15 EUR za każdy kilogram przesyłanego towaru do kwoty nie większej jednak niż 300 Euro za pojedynczą Paczkę z wyjątkiem sytuacji opisanych w Pkt 5. Zleceniobiorca nie odpowiada za szkody wycenione powyżej tej kwoty a Zleceniodawca godzi się na to ograniczenie składając zamówienie.

5. W przypadku niektórych tras przewozu i rodzajach przesyłek istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia Przesyłki, za co może być pobrana dodatkowa opłata. Wszelkie kwestie dodatkowego ubezpieczenia przesyłki muszą być uzgodnione pisemnie ze Zleceniobiorcą przed nadaniem Przesyłki

6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, albo zwłoka w realizacji Usługi i Usług

dodatkowych powstały, w szczególności:

- a) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy albo Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą Zleceniobiorcy,
  - b) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia
  - c) wskutek działania Siły wyższej, warunków pogodowych
  - d) z nadania przez Nadawcę rzeczy, które Zleceniobiorca zgodnie z przepisami lub Regulaminem nie przyjmuje do przemieszczania lub warunkowo przyjmuje do przemieszczania
  - e) z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Paczki (Przesyłki) narażonych w ten sposób na uszkodzenie lub ubytek zawartych w niej rzeczy,
  - f) z niedostateczności lub niedokładności oznakowania Paczki (Przesyłki),
  - g) ze szczególnej podatności przemieszczanych rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych ich właściwości (kruchość, delikatność)
  - h) z załadowania, rozmieszczenia lub wyładowania Przesyłki przez Nadawcę, Odbiorcę albo przez osoby działające na rachunek Nadawcy lub Odbiorcy,
  - i) niedostateczności lub wadliwości cech, lub numerów na sztukach Paczek (Przesyłki),
  - j) utraty danych na nośnikach informacji (dyski twarde) które zostały zagubione bądź uszkodzone w transporcie bez względu na wartość tych danych
  - k) z jakiegokolwiek innej przyczyny wynikłej bez winy Zleceniobiorcy
7. Zleceniobiorca nie odpowiada za ubytek Przesyłki, której wagi lub liczby sztuk rzeczy w niej zawartej nie sprawdzał w chwili przyjęcia, jeżeli dostarczy ją bez śladów naruszenia opakowania zabezpieczającego przez Nadawcę plombą, pieczęcią lakową, taśmą Nadawcy lub w inny podobny, trwały sposób.
8. Zleceniobiorca nie odpowiada za ubytek bądź uszkodzenie Przesyłki jeśli Odbiorca stwierdzi uszkodzenie opakowania bądź zabezpieczeń opakowania przy odbiorze i pokwituje odbiór przesyłki bez zastrzeżeń, bez sporządzenia z Kurierem dostarczającym Przesyłkę protokołu szkody opisującego uszkodzenia i/lub ubytki
9. Doręczenie przesyłki Odbiorca potwierdza własnoręcznym czytelnym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym lub na papierowej liście doręczeń. Zleceniodawca wyraża zgodę na wykorzystanie podpisu z urządzeń elektronicznych jako wyłącznego dowodu doręczenia przesyłki przez Zleceniobiorcę i nie będzie zgłaszać zastrzeżeń do elektronicznej postaci dowodu, tylko z tego powodu że jest pozyskiwany i przechowywany w formie elektronicznej.
10. Zleceniobiorca odpowiada wyłącznie za rzeczywiste udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub

dochodu przez Klienta lub osobę trzecią, chyba że spowodowane one zostały winą umyślną Zleceniobiorca.

11. Jeżeli strata jest skutkiem okoliczności, za które Zleceniobiorca odpowiada w części, wówczas jego odpowiedzialność jest ograniczona do zakresu, w jakim te okoliczności wpłynęły na powstanie straty.

12. W razie uszkodzenia Przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości.

13. W razie utraty Przesyłki lub Paczki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej rzeczywistej wartości utraconej Paczki, nie większej jednak niż kwota określona w pkt 4 powyżej

14. Oprócz odszkodowania określonego w pkt 4 powyżej, Zleceniobiorca zwraca opłatę za transport w pełnej wysokości – w razie utraty Przesyłki, w odpowiedniej części – w razie ubytku, a w razie uszkodzenia – w wysokości odpowiadającej procentowemu obniżeniu wartości.

15. W razie zwłoki w dostarczeniu Przesyłki, jeżeli Klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, Zleceniobiorca obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż wysokość wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił.

16. Zleceniobiorca odpowiada za utratę, niewykorzystanie lub nie należyte wykorzystanie dokumentów wypełnionych i załączonych przez Nadawcę do dokumentu nadania, chyba, że nie ponosi winy.

Odpowiedzialność Zleceniobiorca za udowodnione szkody w takim przypadku ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za Usługę, dla wykonania której dokumenty zostały dołączone.

17. W przypadku odstąpienia od umowy przez Zleceniodawcę z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy, odpowiedzialność Zleceniobiorcy za udowodnioną szkodę z tego tytułu ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za usługę, od wykonania której Zleceniodawca odstąpił.

18. Zleceniobiorca jest uprawniony do odmowy przyjęcia zlecenia bez podania przyczyn oraz do odmowy wykonania zlecenia, jeżeli stanowiłoby to naruszenie prawa, Umowy lub Regulaminu

19. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie opóźnienia spowodowane niezgodnością danych z zamówienia ze stanem faktycznym lub błędnymi informacjami podanych na zlamówieniu przez Zleceniodawcę.

### **C) Obowiązki i odpowiedzialność Zleceniodawcy**

**1.** Zleceniodawca jako strona umowy i osoba wyznaczająca Nadawcę i Odbiorcę jest zobowiązany zadbać o to aby Nadawca i Odbiorca wypełnili swoje obowiązki wynikające z ich udziału w świadczeniu

usługi. Niedopełnienie obowiązków Nadawcy i Odbiorcy traktowane jest jako niedopełnienie obowiązków wynikających z umowy przez Zleceniodawcę jako stronę umowy

2. Zleceniodawca ma obowiązek opłacić przesyłkę lub zadbać o jej opłacenie przez Nadawcę, Odbiorcę lub osobę trzecią. Szczegółowe postanowienia regulaminu w tej kwestii znajdują się w punkcie "D) Płatność" niniejszego Regulaminu

3. Składając zlecenie Zleceniodawca zobowiązany jest przekazać Zleceniobiorcy następujące informacje, niezbędne do wykonania usługi:

- dane Nadawcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy,
- adres Nadawcy, w tym kod pocztowy,
- telefon kontaktowy do Nadawcy
- datę nadania przesyłki,
- dane Odbiorcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Odbiorcy,
- adres Odbiorcy, w tym kod pocztowy,
- telefon kontaktowy do Odbiorcy
- liczbę paczek i wagę przesyłki,
- zawartość poszczególnych paczek
- preferowaną formę zapłaty

4. Poprzez złożenie zamówienia Zleceniodawca potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodę na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.

#### **D) Obowiązki i odpowiedzialność Nadawcy**

1. Nadawca jest zobowiązany dokładnie (bez błędów i pomyłek), kompletnie, czytelnie opisać przesyłkę danymi adresowymi i kontaktowymi Odbiorcy

2. Nadawca jest zobowiązany przekazać przesyłkę Kurierowi w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie usługi i wydanie przesyłki bez ubytku i uszkodzenia. Zawartość paczki musi być zgodna z zawartością zadeklarowaną na zamówieniu przez Zleceniodawcę

3. Nadawca zobowiązany jest oddać przesyłkę w opakowaniu.

Opakowanie powinno między innymi:

- a) być odpowiednio wytrzymałe, zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna,
- b) Posiadać adekwatne do zawartości zabezpieczenia wewnętrzne chroniące zawartość przed wstrząsami
- c) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów, być odpowiednio opisane, gdy wymagają tego właściwości lub

zawartość przesyłki. W opakowaniu przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tę lub/i inne przewożone przesyłki

4. Nadanie paczek odbywa się w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, zwyczajowo w godz 9-18. W tych godzinach Nadawca lub osoba przez niego upoważniona powinna być dyspozycyjna pod adresem nadania i dniu nadania wskazanym na zamówieniu. Na wyraźną prośbę Nadawcy lub Zleceniodawcy Zleceniobiorca w miarę możliwości może poinformować Nadawcę o przewidywanej godzinie podjazdu kuriera. Nie ma jednak możliwości wyboru przez Nadawcę dokładnej godziny odbioru paczki przez Kuriera.

### **E) Obowiązki i odpowiedzialność Odbiorcy**

1. Odbiorca ma obowiązek odebrać Przesyłkę od Kuriera pod adresem wskazanym na zamówieniu w dniu dostawy. Informacje o dniu dostawy Odbiorca może zaczerpnąć ze statusu paczki, po sprawdzeniu numeru trackingowego nadanego każdej Paczce przez Kuriera lub po zaczerpnięciu informacji o dniu dostawy od Zleceniobiorcy.

2. Dostawy odbywają w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, zwyczajowo w godz 9-18. W tych godzinach Odbiorca lub osoba przez niego upoważniona powinna być dyspozycyjna pod adresem odbioru i dniu odbioru. Na wyraźną prośbę Odbiorcy lub Zleceniodawcy Zleceniobiorca w miarę możliwości może poinformować Odbiorcę o przewidywanej godzinie podjazdu Kuriera. Nie ma jednak możliwości wyboru przez Odbiorcę dokładnej godziny odbioru paczki przez Kuriera.

3. W przypadku nieobecności Odbiorcy lub osoby przez niego upoważnionej w miejscu dostawy Kurier uprawniony jest do wydania Przesyłki osobie w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca dostawy (np. sąsiadowi) lub w miejscu zwyczajowo przyjętym w takim przypadku (repcja firmy, zarządca budynku itp). W takim wypadku Kurier pozostawia na miejscu dostawy pisemna informacje o zastępczym miejscu dostawy. Dzieje się tak pod warunkiem zaistnienia możliwości pozostawienia takiego potwierdzenia w drzwiach Odbiorcy, brak wolnego dostępu do drzwi Odbiorcy uniemożliwia taką czynność. W w/w przypadkach doręczenie pod zastępczy adres stanowi prawidłowe wykonanie dostawy.

W przypadku braku możliwości doręczenia pod zastępczy adres Przesyłka zostaje złożona na magazynie w cenie ponownej dostawy bądź odbioru osobistego z magazynu Kuriera

4. Odbiorca ma obowiązek potwierdzenia odbioru własnoręcznym czytelnym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym lub na papierowej liście doręczeń.

5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania i podejrzenia uszkodzenia bądź ubytku Paczki Odbiorca ma obowiązek sporządzenia wraz z Kurierem protokołu szkody opisującego ewentualne braki bądź

uszkodzenia. Zaakceptowanie przesyłki noszącej znamiona uszkodzonej bez zastrzeżeń zgłoszonych w momencie odbioru powoduje unieważnienie i uznanie za bezzasadne reklamacji zgłaszanych z tego tytułu po fakcie dostawy.

#### **D) Płatność**

1. Za świadczone usługi opłatę uiszcza Zleceniodawca bądź osoba przez niego wskazana
2. Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego cennika Zleceniobiorcy i płatne są przelewem, kartą kredytową lub wpłatą na konto i muszą być uiszczone:
  - a) w przypadku tras międzynarodowych gdy przesyłka dostarczana jest dalej niż do kraju sąsiadującego z krajem nadania (np Irlandia-Polska, Anglia-Polska) w momencie składania zamówienia bądź najpóźniej 1 dzień roboczy PO nadaniu Paczki
  - b) w przypadku tras krajowych (Irlandia-Irlandia) bądź międzynarodowych gdy przesyłka dostarczana jest do kraju bezpośrednio sąsiadującego lądem lub morzem z krajem nadania (np Polska-Niemcy, Irlandia – Anglia) w momencie składania zamówienia bądź najpóźniej 1 dzień roboczy PRZED nadaniem Paczki. W dniu odbioru taka przesyłka musi być opłacona pod rygorem wstrzymania realizacji zamówienia
3. Zleceniodawca nie może samodzielnie zamienić uzgodnionej formy płatności bez ponownego uzgodnienia z Zleceniobiorcą
4. Zleceniodawca może odstąpić od umowy i zarządzić zwrotu opłaty za usługę do czasu przekazania Przesyłki Kurierowi. Przekazanie prawidłowej rozmiarowo i wagowo Przesyłki przez Nadawcę oznacza początek świadczenia usługi. Zleceniobiorca może na wyraźne żądanie Zleceniodawcy zwrócić już nadaną przesyłkę Nadawcy, jednak Zleceniodawca ma obowiązek w tym przypadku uregulować wszelkie opłaty związane z transportem zwrotnym względem Zleceniobiorcy
5. Zleceniobiorcy przysługuje prawo zatrzymania na wszelkich Przesyłkach Klienta znajdujących się w posiadaniu Kuriera, w celu zabezpieczenia wszystkich roszczeń przysługujących Zleceniobiorcy wobec Zleceniodawcy bez względu na tytuł. Zleceniobiorca może także wstrzymać świadczenie Usług wynikających z Umowy do czasu spełnienia świadczeń przez Klienta, z którymi znalazł się on w opóźnieniu i obciążyć Zleceniodawcę wszelkimi kosztami związanymi z wstrzymaniem świadczeń i magazynowaniem
6. Zleceniobiorcy przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z Umowy od momentu jej przyjęcia do momentu jej doręczenia.
7. Zleceniobiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczenia Usług.

8. Zleceniobiorcy przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za nieterminowe regulowanie należności z tytułu świadczenia Usług oraz obciążania Klienta kwotami stanowiącymi koszt windykacji tych należności.

### **E) Przesyłki i ich zawartość**

1. Zleceniobiorca przyjmuje do przemieszczenia paczki o wadze brutto nie przekraczających 50 kg lub 30 kg (w zależności od trasy, szczegóły podaje cennik zawarty na stronie Zleceniobiorcy) lub 30 kg w obrocie krajowym.

Maksymalny rozmiar przesyłanej paczki nie może przekroczyć: sumy obwodu i najdłuższego boku paczki = 300 cm. Najdłuższy bok paczki nie może jednocześnie przekroczyć 175 cm.

Wyjątkami od tej reguły są:

- przesyłane Towary Specjalne opisane w podpunkcie 4.
- Paczki gabarytowe których przesłanie zostało wcześniej uzgodnione ze Zleceniobiorcą

Przekazanie paczki o rozmiarze lub wadze większych niż wskazane definicji Paczki - nie stanowi zawarcia umowy, a przekazane w tych warunkach Przesyłki zostaną zwrócone do Nadawcy na jego koszt w terminie trzech dni roboczych. Odstąpieniem od tej reguły jest sytuacja gdy przekazanie przesyłki ponadgabarytowej nastąpi za porozumieniem z Zleceniobiorcą lub dotyczy Towarów Specjalnych wyszczególnionych w Regulaminie

2. Towary zabronione w przewozie

Zleceniobiorca nie przyjmuje do przemieszczania i doręczenia Przesyłek zawierających:

- rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Irlandia
- rzeczy niebezpiecznych, mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek
- materiałów wybuchowych
- materiałów łatwopalnych i żrących
- alkoholu
- papierosów
- broni palnej

- dzieł sztuki
- biżuterii
- rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie
- pieniędzy, czeków i innych papierów wartościowych na okaziciela
- żywych zwierząt
- roślin
- towarów wymagających temperatury kontrolowanej
- produktów leczniczych w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponentów do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne
- towarów łatwo psujących się w tym żywności
- przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy
- telewizorów i monitorów CRT starego typu (z kineskopem)
- innych rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne Przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp. (substancje płynne, zrańcze, farby, lakiery)

### 3. Towary ograniczone w przewozie

Zleceniobiorca przyjmuje do przemieszczenia pewne grupy delikatnych towarów zastrzegając jednocześnie że odpowiedzialność Zleceniobiorcy za przewóz takowych towarów odnosi się jedynie do przypadków zagubienia przesyłki nie zaś w przypadku uszkodzenia wynikającego ze wstrząsów i przeciążeń jakim poddane mogą być przesyłki. Tego typu towary Zleceniodawca zleca do przewozu ze świadomością że nie są one objęte ubezpieczeniem na wypadek uszkodzenia. Wszelkie roszczenia ubezpieczeniowe odnośnie uszkodzenia tych towarów nie będą uwzględniane.

Zalicza się do nich

- telewizory i monitory TFT, LCD, LED i Plazmowe przesyłane w nieoryginalnym, niefabrycznym opakowaniu zapewniającemu ich odpowiednią ochronę
- komputery stacjonarne, laptopy, kuchenki mikrofalowe, drukarki, instrumenty muzyczne itp zapakowane jedynie w standardowe opakowanie fabryczne. Przedmioty te aby nie były ograniczone w przewozie muszą oprócz opakowania fabrycznego być zapakowane dodatkowo w większy karton, posiadający odpowiednie zabezpieczenia wewnętrzne chroniące delikatną przesyłkę lub w inny sposób uzgodniony ze Zleceniobiorcą
- dyski twarde zamontowane w komputerze stacjonarnym. Aby dysk



twardy nie był towarem ograniczonym musi być zapakowany w folię antystatyczną, następnie folię bąbelkową i tak dołączony do zawartości Paczki.

- lodówki, zmywarki, pralki itp artykuły AGD bez względu na opakowanie
- szkło, porcelana, towary wykonane z masy ceramicznej (np płytki ceramiczne) bez względu na opakowanie

#### 4. Towary specjalne

Zleceniobiorca przyjmuje do przewozu towary przekraczające rozmiar maksymalny paczki ze względu na swoje naturalne rozmiary. Zalicza się do nich:

- rowery opakowane zgodnie z instrukcjami na stronie internetowej Zleceniobiorcy
- telewizory i monitory TFT, LCD, LED i Plazmowe przesyłane w oryginalnym opakowaniu

Wszelkie inne przypadki przesłania paczki gabarytowych muszą być wcześniej uzgodnione ze Zleceniobiorcą przed nadaniem Paczki

#### **F) Reklamacje**

1. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usługi wygasają wskutek przyjęcia bez zastrzeżeń i bez sporządzenia protokołu szkody Przesyłki noszącej znamiona uszkodzonej w momencie Odbioru. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych w chwili wydania ubytków lub uszkodzenia Przesyłki. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy w takim przypadku zachodzi tylko wtedy gdy Zleceniodawca udowodni, że do szkody doszło w czasie od przyjęcia przesyłki do przemieszczania, aż do chwili jej wydania.

2 . Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usług może składać wyłącznie Zleceniodawca, który zlecił ich wykonanie.

3. Reklamacje dotyczące uszkodzenia należy składać drogą mailową do [info@maxkurier.pl](mailto:info@maxkurier.pl) w terminie 3 (trzech) dni licząc od dnia doręczenia, a w razie utraty Przesyłki - w terminie 14 (czternastu) dni licząc od dnia przyjęcia Przesyłki przez Zleceniobiorca do przemieszczania, pod rygorem utraty prawa do ewentualnych roszczeń.

4. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż Zleceniodawca, który zlecił Usługę, powinna ona dołączyć dokument przelewu praw, albo pełnomocnictwo.

5. Po zgłoszeniu faktu szkody lub utraty przesyłki klient powinien dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do przeprowadzenia procesu reklamacji w ciągu 10 (dziesięciu) dni od daty zgłoszenia reklamacji.

6. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie najpóźniej 60 dni licząc od dnia złożenia pełnej reklamacji wraz z niezbędnymi dokumentami

7. Pełna pisemna reklamacja powinna zawierać:

- oznaczenie firmy, siedziby i adresu reklamującego oraz numer rachunku bankowego, na który należy przesłać ewentualne odszkodowanie kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem,
- oryginał dowodu nadania przesyłki
- podstawę reklamacji
- odpowiednie dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia (oryginał faktury VAT zakupu, rachunki, paragony lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem, kalkulacja kosztów wytworzenia, inne dokumenty potwierdzające wysokość roszczenia) ,
- kopię protokołu o stanie Przesyłki / kopię protokołu szkody sporządzona z Kurierem przy odbiorze
- pełna dokumentacja fotograficzną opakowania i zawartości Przesyłki jeśli reklamacja dotyczy uszkodzeń lub ubytków.

Zleceniobiorca może zażądać od reklamującego dodatkowych dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji.

8. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje niekompletne (nie spełniające warunków wymienionych punkcie 7. powyżej) reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.

9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Zleceniobiorca powiadamia pisemnie lub drogą mailową reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności.

10. Zleceniodawny nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec Zleceniobiorca przed roztrygnięciem reklamacji.

## **G) Definicje**

**Paczka** - rzeczy opakowane w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty, zleczone przez Klienta do przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia na podstawie zlecenia przesłanego drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Maxkurier

**Przesyłka** - wszystkie Paczki przyjęte przez Kuriera na podstawie jednej umowy w danym dniu w celu przemieszczania od jednego Nadawcy i doręczenia do jednego Odbiorcy.

**Kurier** – osoba fizyczna lub prawna działająca w imieniu i na rzecz Zleceniobiorcy wykonująca Usługę lub jej część na zasadach umowy i Regulaminu,

**Zleceniobiorca** – firma BARTEX z siedzibą :10/2 Synnott Place, Dublin 7 , Irlandia będąca pośrednikiem usługi transportowej na zlecenie Zleceniodawcy

**Zleceniodawca** – osoba fizyczna, prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która składa zamówienie na świadczenie usługi przez **Zleceniobiorcę**. Zleceniodawca może występować jednocześnie jako Nadawca i/lub Odbiorca Przesyłki bądź też być osobą trzecią.

**Nadawca** – osoba wskazana przez Zleceniodawcę do nadania paczki w miejscu nadania wskazanym w zamówieniu

**Odbiorca** - osoba wskazana przez Zleceniodawcę do odbioru paczki w miejscu odbioru wskazanym w zamówieniu

## **G) Polityka Ochrony Prywatności , Dane osobowe i ich bezpieczeństwo**

Zleceniobiorca, będący jednocześnie administratorem danych osobowych gromadzonych poprzez serwis MAXKURIER zobowiązuje się dbać o bezpieczeństwo powierzonych mu danych osobowych przed dostępem osób nieupoważnionych. Zapewnia się również realizację uprawnień osób zarejestrowanych w serwisie wynikających z Data Protection Act 1988 and 2003.

Odnosi się to w szczególności do prawa wglądu do własnych danych, prawa ich usunięcia bądź aktualizacji.

### **Dane techniczne**

Zleceniobiorca gromadzi w celach technicznych dane IP komputerów, które logują się na serwisie. Dane te nie zawierają informacji mogących zidentyfikować tożsamość użytkownika, gromadzone są wyłącznie w celach technicznych oraz zbierania bardzo ogólnych danych demograficznych o odwiedzających stronę. Niektóre elementy serwisu mogą wykorzystywać tzw Cookies. Są to informacje zapisywane na dysku twardego użytkownika w celu ułatwienia mu interakcji i komunikacji ze stroną.

Cookies nie są wykorzystywane przez serwis do pozyskiwania jakichkolwiek informacji nie związanych z naszym serwisem lub korzystaniem z niego przez użytkownika. Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć obsługę Cookies na swojej przeglądarce internetowej.

### **Przekazywanie danych**

Zleceniobiorca nie przekazuje i nie sprzedaje danych osób zarejestrowanych w serwisie firmom marketingowym i innym firmom niezaangażowanym bezpośrednio w proces świadczenia zleczonej usługi. Zleceniobiorca zastrzega sobie jednak prawo do przekazania danych adresowych i kontaktowych zawartych w zleceniach

partnerskim firmom kurierskim, które mogą realizować usługę lub jej część na zlecenie MAXKURIER. Dane te wykorzystywane są wyłącznie w celu poprawnego wykonania takowej usługi.

### **Informacje z Serwisu**

Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do przesyłania osobom korzystającym z usług serwisu niezapowiedzianych wiadomości drogą elektroniczną za pomocą email lub SMS. Wiadomości mogą dotyczyć między innymi zmian w funkcjonowaniu serwisu, nowości wprowadzonych na serwis, dni otwarcia serwisu w okresach okołoswiątecznych, nowych usług, ofert promocyjnych oraz przesyłanie życzeń okazjonalnych .

Każda osoba zamawiająca usługi w serwisie może zastrzec, że nie chce otrzymywać żadnych wiadomości oprócz tych niezbędnych do prawidłowego realizowania zamówionych usług. W tym celu należy załączyć taką informację w Uwagach do zamówienia, poprzez wypełnienie Formularza kontaktowego lub emailowo na adres [info@maxkurier.pl](mailto:info@maxkurier.pl)

Pytania dotyczące Polityki Ochrony Prywatności prosimy przysyłać poprzez formularz kontaktowy zawarty na stronie.