

## **Regulamin świadczenia usług kurierskich przez EUROSPEDYCJA**

### **A) Definicje**

**Paczka** - rzeczy opakowane w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty, zlecone przez Klienta do przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia na podstawie PN. Wymiary Paczki nie mogą przekraczać 300 cm obwodu, który oblicza się w następujący sposób: 2 najkrótsze boki dodać do siebie i pomnożyć razy dwa, a następnie dodać najdłuższy bok, przy czym najdłuższy bok Paczki nie może przekraczać 2 metrów. Paczka musi stanowić jedną całość. Pod żadnym względem nie można łączyć paczek. Paczka nie może przekraczać wagi 50 kg na trasach międzynarodowych i 30 kg na trasach krajowych.

**Potwierdzenie nadania (PN)** – dokument wystawiany przez Nadawcę, stanowiący dowód zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, a także przyjęcia Przesyłki przez EUROSPEDYCJA. Rolę potwierdzenia nadania spełnia również udostępniony Klientowi i nadawany każdej Paczce indywidualny numer trackingowy, dzięki któremu klient może zidentyfikować i prześledzić swoją Przesyłkę poprzez stronę internetową podaną Klientowi przez Przewoźnika.

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

**Kurier** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Przewoźnika wykonująca część Usługi na zasadach umowy i Regulaminu.

**Przewoźnik** – Firma Usługowa EUROSPEDYCJA z siedzibą: Prądocin, ul.Jaśminowa 7, 86-060 Nowa Wieś Wielka, NIP 5542412440, będąca pośrednikiem usługi transportowej na zlecenie Nadawcy, Odbiorcy Przesyłki lub osoby trzeciej.

**Zawarcie umowy** o świadczenie Usługi następuje przez przyjęcie przez Eurospedycje Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia wraz z dokumentem PN wystawionym przez Nadawcę, na którym Eurospedycja potwierdza jej przyjęcie. Dokument PN stanowi dowód zawarcia umowy, jej treści oraz przyjęcia Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia, a kopię tego dokumentu otrzymuje Nadawca.

### **B) Obowiązki i odpowiedzialność Przewoźnika**

1. Przewoźnik zobowiązany jest do odebrania od Nadawcy i dostarczenia do Odbiorcy Przesyłki w ramach wykonania Usługi.

2. Przewoźnik zobowiązuje się do doręczenia Przesyłki do Odbiorcy w terminie do siedmiu dni roboczych od momentu przekazania Przesyłki Kurierowi.

Dostawę uznaje się za wykonaną, gdy adresat, jego sąsiad lub osoba obecna w siedzibie lub gospodarstwie domowym odbiorcy przyjmie przesyłkę i potwierdzi jej odbiór, chyba iż zajdą uzasadnione wątpliwości co do upoważnienia odbierającego do odbioru przesyłki.

3. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wydłużenia czasu realizacji usługi z przyczyn nieleżących po stronie Przewoźnika.

4. Przewoźnik odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe w czasie od jej przyjęcia do przemieszczania, aż do dostarczenia (wydania).

**5. Maksymalna wartość odszkodowania jaką przewoźnik może wypłacić za szkody wynikłe z nienależytego wykonania Usługi wynosi 300 Euro za pojedynczą Paczkę. Przewoźnik nie odpowiada za szkody wycenione powyżej tej kwoty.**

**6. Przewoźnik 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 Przewoźnika

b) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia

c) wskutek działania Siły wyższej

d) z nadania przez Nadawcę pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściśłą lub niedostateczną rzeczy, które Przewoźnik zgodnie z przepisami lub Regulaminem nie 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 ich właściwości naturalnych
- 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) z jakiegokolwiek innej przyczyny wynikłej bez winy Przewoźnika

7. Eurospedycja może przyjąć do przemieszczenia i doręczenia Przesyłkę niespełniającą warunków określonych w Regulaminie tylko, jeżeli tak opakowana Przesyłka nie stanowi zagrożenia dla innych Przesyłek, osób lub mienia. W takim przypadku **Nadawca przejmuje na siebie odpowiedzialność za szkodę** mogącą z tego powodu wyniknąć, a także za ewentualne uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki w czasie jej przemieszczania oraz za opóźnienie w jej dostarczeniu spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia Przesyłki, które okonywane będzie na koszt Nadawcy.

8. Przewoźnik 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.

9. Przewoźnik 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 Przewoźnika.

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

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

12. W razie utraty Przesyłki lub Paczki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej rzeczywistej wartości utraconej Paczki, nie większej jednak niż kwota określona w pkt 5 powyżej.

13. Oprócz odszkodowania określonego w ust. 9 -12 powyżej, Przewoźnik 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.

14. Przewoźnik odpowiada za utratę, niewykorzystanie lub nie należyte wykorzystanie dokumentów wypełnionych i załączonych przez Nadawcę do dokumentu PN, chyba, że nie ponosi winy. Odpowiedzialność Przewoźnika za udowodnione szkody w takim przypadku ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za Usługę, dla wykonania której dokumenty zostały dołączone.

15. W przypadku odstąpienia od umowy przez Nadawcę z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika, odpowiedzialność Przewoźnika za udowodnioną szkodę z tego tytułu ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za usługę, od wykonania której Nadawca odstąpił.

16. Przesyłki, które nie będą odpowiednio przystosowane do transportu mogą nie zostać podjęte przez kierowcę.

17. Klient zlecając Eurospedycji Usługę wyraża zgodę na świadczenie Usług i Usług dodatkowych w oparciu o postanowienia Regulaminu, stanowiące ogólne warunki umów w rozumieniu postanowień K.C Klient powinien zapoznać się z aktualnie obowiązującą wersją Regulaminu na stronie internetowej [www.eurospedycja.com](http://www.eurospedycja.com)

18. Eurospedycja nie jest związana ustnymi lub pisemnymi instrukcjami poczynionymi przez Klienta lub Kuriera na Przesyłce, w tym w szczególności na PN, sprzecznymi z przepisami prawa, Umową lub warunkami zawartymi w Regulaminie.

19. Dokonanie przez Klienta zmiany dyspozycji w zakresie Usługi lub Usług dodatkowych następuje wyłącznie w formie pisemnej, elektronicznej lub za pośrednictwem faksu i po okazaniu Eurospedycji kopii dokumentu PN. W takim przypadku Eurospedycja zastrzega sobie prawo do nie doręczenia Przesyłki w uzgodnionym terminie oraz pobrania opłaty.

### **C) Obowiązki i odpowiedzialność Nadawcy/Klienta**

1. Nadawca jest zobowiązany dokładnie (bez błędów i pomyłek), kompletnie, czytelnie opisać przesyłkę danymi adresowymi i kontaktowymi Odbiorcy.
2. Nadawca jest zobowiązany przekazać przesyłkę Przewoźnikowi w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie usługi i wydanie przesyłki bez ubytku i uszkodzenia.
3. Nadawca odpowiada wobec Eurospedycji za szkody wyrządzone osobą, wyposażeniem, innym przesyłką jak również za wszelkie koszty wynikłe z wadliwego stanu Przesyłki, braku lub wadliwości jej opakowania, albo nienależytego wykonania czynności załadunkowych.
4. Nadawca jest odpowiedzialny wobec Eurospedycji za niewłaściwe wypełnienie dokumentów, na podstawie których ma być wykonywana Usługa, w tym za wpisanie danych niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niepełnych lub wpisanych w niewłaściwych miejscach. Nadawca odpowiada także za brak wymaganych dokumentów, jeżeli przyczyna braku leży po jego stronie. Klient odpowiada także za błędne lub nieścisłe informacje podane Eurospedycji w innej formie.
5. 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) 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.
6. Składając zlecenie Nadawca/Klient zobowiązany jest przekazać Przewoźnikowi następujące informacje, niezbędne do wykonania usługi:

• dane Nadawcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy,  
• adres Nadawcy, w tym ulica, numer domu i kod pocztowy,  
• telefon kontaktowy do Nadawcy  
• datę nadania przesyłki,  
• dane Odbiorcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Odbiorcy,  
• adres Odbiorcy, w tym ulica, numer domu, kod pocztowy,  
• telefon kontaktowy do Odbiorcy  
• liczbę paczek i wagę przesyłki, zawartość przesyłki

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

7. Zlecający zostanie obciążony kosztami „pustego podjazdu/anulacji zamówienia” zgodnie z obowiązującym taryfikatorem w przypadku gdy po złożeniu zamówienia:

- wydający przesyłkę odmowi jej wydania
  - kierowca nie uzyska kontaktu z wydającym przesyłkę
  - wydający nie będzie dostępny pod wskazanym adresem
  - podany w zamówieniu adres wydającego przesyłkę okaże się nieprawidłowy/niepełny
8. Przewoźnik jest uprawniony do odmowy przyjęcia zlecenia bez podania przyczyn oraz do odmowy wykonania zlecenia, jeżeli stanowiłoby to naruszenie prawa, Umowy lub Regulaminu.

### **D) Płatność**

1. Za świadczone usługi opłatę uiszcza Płatnik. Płatnikiem może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia wskazana przez Nadawcę.
2. Płatnik (Nadawca/Odbiorca) ma obowiązek uregulowania należności za wykonaną usługę po wydaniu przesyłki kurierowi. **Płatność powinna być dokonana w tym samym dniu, lub najpóźniej 1 dzień roboczy po wydaniu przesyłki.**
3. Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego cennika EUROSPEDYCJA i płatne są **PayPalem, przelewem, kartą kredytową lub wpłatą na konto. Niestety nie ma możliwości zapłaty za przesyłkę gotówką u kierowcy.**
4. Płatnik nie może dobrowolnie zamienić uzgodnionej formy płatności bez ponownego uzgodnienia z Przewoźnikiem (poprzez kontakt z biurem Eurospedycja).

5. Przewoźnikowi przysługuje prawo zatrzymania na wszelkich Przesyłkach Klienta znajdujących się w posiadaniu Przewoźnika, w celu zabezpieczenia wszystkich roszczeń przysługujących Przewoźnikowi wobec Klienta bez względu na tytuł.
6. Przewoźnik może także wstrzymać świadczenie Usług wynikających z Umowy do czasu spełnienia świadczeń przez Klienta, z którymi znalazł się on w opóźnieniu i obciążyć Klienta wszelkimi kosztami związanymi z wstrzymaniem świadczeń i magazynowaniem
7. Przewoźnikowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z Umowy od momentu jej przyjęcia do momentu jej doręczenia
8. Przewoźnikowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczenia Usług.
9. Przewoźnikowi przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za nieterminowe regulowanie należności z tytułu świadczenia Usług oraz obciążania Klienta kwotami stanowiącymi koszt windykacji tych należności
10. Jeżeli w umowie ustalono odroczonej termin płatności, a Klient popadnie w opóźnienie z zapłatą wynagrodzenia za wcześniej wykonane Usługi, wówczas wynagrodzenie za nowo zlecane Usługi i Usługi dodatkowe jest należne jednocześnie z przyjęciem do wykonania Usługi przez Eurospedycję, chyba że ten ostatni postanowi inaczej.
11. Eurospedycji przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczenia Usług i Usług dodatkowych.
12. Nadawca przesyłki międzynarodowej jest zobowiązany do pokrycia kosztów należności celno – podatkowych oraz odprawy celnej importowej, w przypadku gdy Odbiorca nie dokona zapłaty w terminie.
13. Paczki które są zakwalifikowane jako paczki nie transportowalne taśmowo, wiążą się z dodatkową opłatą w wysokości 10€ za ręczne ich przesortowanie. Paczki nie transportowalne mogą być: paczkami o różnych wymiarach, ale sposób ich zapakowania lub zawartość uniemożliwia ich swobodne przemieszczanie się po rolkowej taśmie. Paczka zatrzymuje się gdzieś na taśmie i blokuje inne paczki lub może doprowadzić do ich uszkodzenia. Paczki o takim statusie to również takie, które zagrażają bezpieczeństwu pracy z uwagi na wystające elementy. Takie paczki są z taśmy zdejmowane i sortowane ręcznie. Często paczki o okrągłych, owalnych kształtach nie chcą się przemieszczać mimo, że rolki się kręcą, one pozostają w jednym miejscu, bądź wręcz przeciwnie spadają z taśmy. Paczki z sypką lub płynną zawartością również mogą być w taki sposób zakwalifikowane.

#### **E) Przesyłki i ich zawartość**

##### **1. Przewoźnik nie przyjmuje do przemieszczania i doręczenia Przesyłek zawierających:**

- a) rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest kraj nadania lub doręczenia
- b) rzeczy niebezpiecznych, mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek
- c) materiałów łatwopalnych i żrących, materiałów wybuchowych
- d) alkoholu**
- e) **papierosów** (wszelkie wyroby tytoniowe)
- f) broni palnej, replik i amunicji, broni białej
- g) instrumentów muzycznych, smyczkowych i szarpanych
- h) dzieł sztuki
- i) biżuterii ( z materiałów szlachetnych)
- j) rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie
- k) pieniędzy, czeków i innych papierów wartościowych na okaziciela
- l) żywych zwierząt
- m) roślin, nasion
- n) cieczy, płynów, materiałów płynnych, substancje lejące (farby, kleje, żywice, miód, itp.)
- o) towarów wymagających temperatury kontrolowanej

- p) towarów do produkcji produktów leczniczych, narkotyków oraz substancji psychotropowych i halucynogennych, komponentów
- q) produktów leczniczych w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne
- r) rzeczy łatwo psujących się, żywność lub rzeczy wrażliwych
- s) zwłok
- t) przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy
- u) **innych rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek**
- v) rzeczy wyłączone z przewozu lotniczego na mocy obowiązujących przepisów prawa w przypadku przemieszczania kombinowanego lotniczo – drogowego.

2. W przypadku gdy przesyłka stwarza zagrożenie zniszczenie/uszkodzenie innych przesyłek, bądź samochodu (ze względu na zawartość przesyłki niezgodną z Regulaminem) w szczególnych przypadkach przesyłka ta może zostać poddana utylizacji przez firmę Eurospedycja bądź podwykonawców wykonujących dla nich usługi.

3. W przypadku gdy przesyłka zniszczy/uszkodzi inne przesyłki ze względu na swoją zawartość, nadający (zlecający) może zostać obciążony kosztami powstałymi w skutek zaistniałej sytuacji.

4. 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 (zgodnie z obowiązującym taryfikatorem) w terminie trzech dni roboczych.

**Przesyłki standardowe przekazane w tranzyt, które przeważą 50kg, będą wydawane w doręczenie po dopłacie 100€. Zarówno doręczenie jak i zwrot przeważonej paczki wiąże się z podanym kosztem. Dodatkowo informujemy, iż paczki za ciężkie lub za duże mogą zostać zwrócone do nadawcy lub oczekiwać na odbiór osobisty w oddziale docelowym.**

5. Wszystkie walizki i torby itp., powinny być odpowiednio opisane i ostreczowane folią tworząc jedną całość, co umożliwi ich bezpieczny transport

6. Przesyłki, które nie są zapakowane w karton (worki, torby, walizki, itp.) nie podlegają pełnemu Ubezpieczeniu.

7. Wszystkie sprzęty elektroniczne (komputery, laptopy, monitory, TV itp.). muszą być przesyłane osobno, w swoim oryginalnym opakowaniu, które jest w odpowiedni sposób przygotowane do transportu drogowego.

**8. Szkło przewożone w paczkach nie podlega ubezpieczeniu (słoiki ,szklanki, kieliszki, lampy, itp.), chyba że posiadają firmowe opakowania przystosowane do transportu drogowego. Dodatkowo jeżeli fabrycznie opakowane szkło znajduje się w paczce zbiorowej z innymi rzeczami nie podlega ubezpieczeniu. Zarówno szkło i inne towary, które wymagają szczególnie ostrożnego traktowania (np. ponieważ są szczególnie wrażliwe lub mogą być transportowane w pozycji pionowej lub tylko leżąc na pewnej stronie) nie podlegają ubezpieczeniu i są wysyłane tylko i wyłącznie na pełną odpowiedzialność klienta.**

9. Wszystkie produkty farmakologiczne i farmaceutyczne (produkty lecznicze, suplementy diety, spożywcze, mleko w proszku itp.) muszą być produktami zgodnymi z wymogami i pozwoleniami danego kraju. Do wysyłanych produktów wymienionych powyżej należy dołączyć paragony/faktury/niezbędne dokumentacje zakupu wskazujących na ich skład i zawartość( w przypadku lekarstw wskazane jest umieszczenie opisu w języku łacińskim).

10. Wszystkie artykuły budowlane, wykończeniowe, dekoracyjne typu: kafelki, płytki, kamienie szlachetne, gipsowe itp. muszą posiadać oryginalne opakowanie odpowiednio przystosowujące wysyłany towar do transportu drogowego. **Wszystkie artykuły wymienione powyżej wysyłane są na własną odpowiedzialność nadającego przesyłkę.**

11. Wszelkie meble mogą być wysyłane tylko i wyłącznie w postaci Flat Pack i muszą być oryginalnie opakowane przez producenta w sposób umożliwiający bezpieczny transport drogowy.

12. Części samochodowe typu felgi i opony: Opony/felgi pakowane po 2 sztuki nie mogą przekraczać łącznej wagi 50 kg na trasie międzynarodowej, 30 kg na trasie krajowej, a co za tym idzie powinny być transportowane zgodnie z obowiązującymi zasadami.

## **F) Reklamacje**

1. **Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usługi wygasają wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń.** Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych w chwili wydania ubytków lub uszkodzenia Przesyłki. Odpowiedzialność Przewoźnika w takim przypadku zachodzi tylko wtedy gdy Klient 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 Klient, który zlecił ich wykonanie. Reklamacje złożone przez inne osoby zostaną im zwrócone z pouczeniem o osobie uprawnionej do złożenia reklamacji.
3. **Reklamacje należy składać drogą mailową do EUROSPEDYCJA w terminie 2 (dwóch) dni roboczych licząc od momentu doręczenia, a w razie utraty Przesyłki – w terminie 14 (czternastu) dni roboczych licząc od dnia przyjęcia Przesyłki przez Przewoźnika do przemieszczania, pod rygorem utraty prawa do ewentualnych roszczeń.**
4. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż Klient, 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 14 (czternastu) dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji. Dodatkowo w przypadku zgłoszenia szkody zobowiązany jest do zachowania zawartości, która podlega reklamacji, wraz z jej opakowaniem, do momentu zamknięcia reklamacji.
6. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 60 dni roboczych licząc od dnia złożenia pełnej reklamacji wraz z niezbędnymi dokumentami.
7. Pełna pisemna reklamacja powinna zawierać:
  - a) znaczenie firmy, siedziby i adresu reklamującego oraz numer rachunku bankowego, na który należy przesłać ewentualne odszkodowanie kwotą roszczenia wraz z uzasadnieniem
  - b) numer przesyłki
  - c) podstawę reklamacji (opis zaistniałej sytuacji)
  - d) 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) przewoźnik może zażądać od reklamującego dodatkowych dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji. Reklamacje rozpatrywane są na podstawie zadeklarowanej w zamówieniu zawartości przesyłki.
  - e) W przypadku zniszczenia/uszkodzenia przesyłki reklamacja powinna zawierać zdjęcia wskazujące na rzeczywiste uszkodzenia zarówno opakowania (zewnątrzne uszkodzenia) przesyłki jak i jej zawartości (wewnętrzne uszkodzenia), a także kopię protokołu o stanie Przesyłki / kopię protokołu szkody sporządzonego z kierowca podczas odbioru przesyłki (stwierdzającego zewnętrzne/widoczne uszkodzenia przesyłki).
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/ i jednocześnie nie ważne
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Przewoźnik powiadamia pisemnie lub drogą mailową reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności.
10. Nadawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności

## **G) Bezpieczeństwo danych osobowych**

Zleceniobiorca, będący jednocześnie administratorem danych osobowych gromadzonych poprzez serwis Eurospedycja 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 twardym 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 zleconej 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 Eurospedycja. Dane te wykorzystywane są wyłącznie w celu poprawnego wykonania takowej usługi.

### **Informacje z Serwisu**

Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do przesyłania osobom zarejestrowanym w serwisie niezapowiedzianych wiadomości drogą elektroniczną. Wiadomości mogą dotyczyć zmian w funkcjonowaniu serwisu, nowości wprowadzonych na serwis, dni otwarcia serwisu w okresach okołoswiątecznych, nowych usług, ofert promocyjnych oraz przesyłanie życzeń okazjonalnych (np. Noworocznych). Każda osoba zarejestrowana w serwisie może zastrzec, że nie chce otrzymywać żadnych wiadomości oprócz tych niezbędnych do prawidłowego realizowania zamówionych usług

### **Konta w Serwisie**

Konto w serwisie może założyć każda osoba chcąc zamówić usługę bądź zainteresowana otrzymywaniem Newslettera. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do blokady bądź usunięcia konta osoby zarejestrowanej w serwisie, bez podania przyczyny. Zamówienia złożone poprzez użycie loginu oraz hasła Zleceniodawcy, będą traktowane jako złożone przez tegoż Zleceniodawcę.

### **Pytania**

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