

## § 1

### Zasady ogólne

1. Regulamin określa zasady obowiązujące firmę kurierską **Priorytet** w procesie świadczenia usług przewozowych lub usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym oraz międzynarodowym na rzecz jej **Klientów** zwanych dalej **Zleceniodawcami**.
2. **Priorytet** wykonuje przedmiot zlecenia, jakim jest przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek, samodzielnie oraz przy pomocy swoich przedstawicieli, za działania których ponosi pełną odpowiedzialność.
3. **Priorytet** prowadzi działalność pocztową i posiada wpis do rejestru operatorów pocztowych. Podstawa prawna świadczenia usług jest objęta odpowiednio ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2017, poz. 1481 z późn. zm.).
4. **Priorytet** świadczy usługi przewozowe i pocztowe z gwarancją czasu doręczenia w obrocie krajowym oraz międzynarodowym w zakresie zgodnym z **Umową**, niniejszym Regulaminem oraz aktualnie obowiązującymi cennikami. Jeżeli cenniki nie stanowią inaczej, określony w nich termin doręczenia wyrażony jest w dniach roboczych.
5. Świadczone przez **Priorytet** usługi pocztowe polegają wyłącznie na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich i podlegają przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2017, poz. 1481 z późn. zm.).
6. **Priorytet** nie jest operatorem wyznaczonym i nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie nadane na podstawie **Umowy** o których mowa w punkcie 5 powyżej.
7. Usługi przewozowe są świadczone przez **Priorytet** na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2015, poz. 915 z późn. zm.).
8. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do **Umów** zawieranych między **Priorytet** a **Zleceniodawcami** będącymi przedsiębiorcami w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego. Natomiast w przypadku **Umów** zawieranych przez **Priorytet** ze **Zleceniodawcami** będącymi **Konsumentami** w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, zastosowanie mają w zależności od rodzaju nadawanej przesyłki przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2015, poz. 915 z późn. zm.), wraz z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dn. 26 listopada 2013 r. (Dz. U. 2013, poz. 1468) oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2017, poz. 1481 z późn. zm.).

## § 2

### Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu, użyte poniżej określenia oznaczają:

1. **Priorytet** – Priorytet s.c. z siedzibą w Warszawie.
2. **Zleceniodawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca **Priorytet** wykonanie usługi. **Zleceniodawcą** może być **Nadawca**, **Odbiorca** lub **Płatnik**.
3. **Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę **Kurierowi** bądź nadaje ją w punkcie przyjęć w celu wykonania usługi.
4. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona przesyłka.
5. **Płatnik** – podmiot regulujący należności za usługi zlecone przez **Zleceniodawcę**.
6. **Użytkownik** – osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.
7. **Aplikacja** – portal WWW służący do pełnej obsługi świadczonych usług przez Użytkownika (tj. nadawanie oraz śledzenie przesyłek i zarządzanie kontem) bezpłatnie udostępniana Użytkownikowi po utworzeniu konta, na stronie internetowej: [www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl)
8. **Kurier** – osoba działająca w imieniu i na rzecz **Priorytet**, wykonująca na rzecz **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** usługę na zasadach określonych w Regulaminie.
9. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego).
10. **List przewozowy** – dokument towarzyszący przesyłce, zawierający dane wymagane przez przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa pocztowego, Prawa przewozowego oraz inne dane określone przez **Priorytet** niezbędne do zrealizowania usługi.
11. **Cennik** – dokument, który określa wagę i gabaryty przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe usług oraz określa terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane, dostępny dla każdego w punkcie przyjęć przesyłek, siedzibie **Priorytet** oraz stronie internetowej [www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl)
12. **Pobranie** – usługa dodatkowa uzależniająca odbiór przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez **Odbiorcę** opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** w terminie maksymalnie 7 dni roboczych od daty doręczenia przesyłki.
13. **Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta przez **Priorytet** i **Zleceniodawcę**.
14. **Prawo pocztowe** – ustawa z dn. 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2017, poz. 1481 z późn. zm.)
15. **Prawo przewozowe** – ustawa z dn. 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2015, poz. 915 z późn. zm.)
16. **Opłata paliwowa** – opłata doliczana do ceny usługi podstawowej związanej z przejazdem drogowym, ustalana w oparciu o wskaźnik wzrostu cen detalicznych oleju napędowego, wyróżniona na specyfikacji do FV jako odrębna pozycja.
17. **Paczka** – rzecz lub rzeczy umieszczone w pojedynczym, zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.
18. **Przesyłka** – przesyłka kurierska lub przesyłka towarowa będąca przedmiotem usługi.
19. **Przesyłka niedoręczalna** – przesyłka, której nie można doręczyć **Odbiorcy** albo zwrócić **Nadawcy** z powodu braku lub błędnego adresu **Nadawcy**.
20. **Przesyłka kurierska** – przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub paczka pocztowa (o masie do 20 kg i wymiarach z których żaden nie może przekroczyć 200 cm; albo które nie mogą przekroczyć 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość), przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:

- a) bezpośredni odbiór przesyłki od **Nadawcy**;
  - b) śledzenie przesyłki od momentu nadania do doręczenia;
  - c) doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie lub Umowie zawartej ze Zleceniodawcą;
  - d) doręczenie przesyłki bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru;
  - e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki w formie pisemnej lub elektronicznej.
21. **Przesyłka towarowa** – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi przesyłka kurierska będąca przedmiotem usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego.
  22. **Usługa** – usługa przewozowa lub usługa pocztowa wykonywana przez **Priorytet** samodzielnie oraz przy pomocy swoich przedstawicieli, za których ponosi pełną odpowiedzialność.
  23. **Usługa dodatkowa** – czynność związana z usługą przyjętą do realizacji na zlecenie **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy**, za którą **Priorytet** pobiera dodatkową opłatę.
  24. **Protokół szkody** – dokument określający powstałe uszkodzenia lub ubytki przesyłki.
  25. **Punkt przyjęć** – oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania przesyłek przez **Priorytet**.
  26. **Waga rzeczywista** – całkowita waga przesyłki wraz z opakowaniem.
  27. **Waga gabarytowa** – przesyłki o niskiej wadze i dużej objętości, ich waga podawana jest w kilogramach po przeliczeniu wymiarów przesyłki wraz z opakowaniem.
  28. **Siła wyższa** – okoliczności, których **Priorytet** nie mógł uniknąć i których następstwom nie mógł zapobiec m. In. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.), strajki, powódzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.

### § 3

#### Sposób zawarcia umowy/nadawanie przesyłek

1. **Priorytet** przyjmuje przesyłki do przewozu w punktach przyjęć przesyłek, w siedzibie **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** poprzez **Kuriera** lub w innym miejscu ustalonym pomiędzy **Zleceniodawcą** a **Priorytet**.
2. O ile nic innego nie wynika z indywidualnych ustaleń **Zleceniodawcy** i **Priorytet**, **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** zleca wykonanie usługi:
  - a) z wykorzystaniem aplikacji dostępnej na stronie internetowej pod adresem [www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl);
  - b) w punktach przyjęć przesyłek.
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu 22 424 03 05 lub +48 509 464 764, z tym zastrzeżeniem, że **Priorytet** może pobrać za takie zlecenie dodatkową opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem usług dodatkowych;
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [zgloszenie@priorytet.waw.pl](mailto:zgloszenie@priorytet.waw.pl), z tym zastrzeżeniem, że **Priorytet** może pobrać za takie zlecenie dodatkową opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem usług dodatkowych.
3. Dowodem zawarcia **Umowy** o świadczenie usługi jest list przewozowy stosowany przez **Priorytet** dla potwierdzenia przyjęcia usługi do przewozu.
4. Obowiązkiem **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** jest prawidłowe przygotowanie listu przewozowego zlecającego **Priorytet** usługę przewozu. W szczególności dane powinny zawierać:
  - a) dane **Nadawcy** – nazwa firmy, dokładny adres, imię i nazwisko, podpis, numer telefonu oraz opcjonalnie adres e-mail;
  - b) dane **Odbiorcy** – nazwa firmy, dokładny adres, imię i nazwisko, numer telefonu oraz opcjonalnie adres e-mail;
  - c) dane **Płatnika** – nazwa firmy lub osoby, NIP, dokładny adres;
  - d) wagę przesyłki rzeczywistą i gabarytową oraz wymiary przesyłki;
  - e) ilość opakowań;
  - f) opis zawartości przesyłki (ubezpieczeniem są objęte przesyłki powierzone **Priorytet** na podstawie listu przewozowego, których zawartość została określona na liście przewozowym);
  - g) wartość przesyłki;
  - h) data i godzina nadania przesyłki;
  - i) inne niezbędne dane dla prawidłowego wykonania usług podstawowych i dodatkowych.
5. W przypadku braku danych **Odbiorcy**, o którym mowa w § 3 punkt 4b) uniemożliwiających skuteczną realizację usługi, **Priorytet** jest zwolniony z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki.
6. **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** zobowiązany jest do podpisania listu przewozowego potwierdzającego nadanie przesyłki (-ek), co jest równoznaczne z akceptacją wybranej usługi, deklarowanych danych ze stanem faktycznym, warunków Regulaminu oraz kosztów usługi.
7. Potwierdzeniem przyjęcia przesyłki do realizacji jest podpis **Kuriera** na liście przewozowym potwierdzającym nadanie przesyłki.
8. **Priorytet** może wykorzystać urządzenia elektroniczne do potwierdzenia nadania lub doręczenia przesyłki. Poprzez zawarcie **Umowy Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** akceptują potwierdzenie nadania lub doręczenia polegające na złożeniu przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę** podpisu na urządzeniu elektronicznym, które zapisze obraz tego podpisu. Złożenie podpisu przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę** na urządzeniu elektronicznym jest wystarczającym dowodem nadania lub doręczenia przesyłki. **Zleceniodawcy**, a także działającym w jego imieniu **Nadawcy** nie przysługują żadne roszczenia związane z potwierdzeniem nadania lub doręczenia przesyłki z wykorzystaniem urządzenia elektronicznego.
9. Aktualny Regulamin Świadczenia Usług oraz obowiązujący cennik standardowy są powszechnie dostępne na stronie internetowej **Priorytet** ([www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl)), punktach przyjęć przesyłek oraz w siedzibie **Priorytet** – Dział Handlowy.
10. Każdy **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** ma prawo żądać informacji na temat aktualnie obowiązującego cennika lub wyceny przesyłki.
11. Wszelkie zmiany dotyczące Regulaminu Świadczenia Usług, cennika standardowego oraz opłaty paliwowej będą umieszczane na stronie internetowej ([www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl)), oraz dostępne w punktach przyjęć przesyłek i siedzibie **Priorytet** – Dział Handlowy.
12. W przypadku przeniesienia przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** obowiązku uiszczenia opłaty za usługę przewozu na **Odbiorcę**, **Zleceniodawca** zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez **Odbiorcę**, do uregulowania wszelkich opłat związanych z przesyłką na podstawie aktualnie obowiązującego cennika.
13. W przypadkach zmiany danych, które wpływają na wycenę usługi, **Priorytet** zastrzega sobie prawo do korekty wyceny usługi.

14. **Priorytet** zastrzega sobie prawo do zmian cennika indywidualnego, w przypadku braku klauzuli w sporządzonej **Umowie** z miesięcznym wyprzedzeniem.
15. Do zmian w Regulaminie i **Umowach** upoważniony jest wyłącznie Zarząd **Priorytet**.

#### § 4

### Warunki przyjęcia przesyłki do przewozu

1. **Zleceniodawca** odpowiada za obowiązki spoczywające na **Nadawcy**.
2. **Nadawca** jest zobowiązany oddać przesyłkę **Kurierowi** w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia.
3. **Paczki**, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają zabezpieczenia, **Nadawca** zobowiązany jest oddać w opakowaniu. Opakowanie powinno między innymi:
  - a) być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma pakowa, folia stretch itp.
  - b) dopasowane pod względem wytrzymałości w zależności od rodzaju zawartości i wagi przesyłki;
  - c) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
  - d) posiadać wewnątrz dodatkowe zabezpieczenia, które uniemożliwiają przemieszczanie się zawartości (nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tą i inne przewożone przesyłki);
  - e) w przypadku materiałów delikatnych (szkło, ceramika etc.) posiadać dodatkowe zabezpieczenia wewnętrzne typu przegrody kartonowe, wypełniacze styropianowe aby chronić wrażliwe produkty przed siłą uderzeń oraz przed uciskiem ze strony innych artykułów;
  - f) być odpowiednio oznakowanie ze względu na specjalny charakter przewozu lub właściwości jej zawartości (naklejki typu „ostrożnie szkło”, „góra/dół”).
4. **Nadawca** gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana na liście przewozowym oraz nadaje się do transportu. Dla uniknięcia wątpliwości uznaje się, że wszystkie paczki objęte jednym listem przewozowym będą uznane za jedną przesyłkę.
5. W przypadku paczki o masie przekraczającej 31,5 kg **Nadawca** zobowiązany jest pomóc **Kurierowi** przy jej załadunku oraz zapewnić pomoc **Odbiorcy** przy jej rozładunku.
6. Przesyłki towarowe o masie przekraczającej 50 kg, których przemieszczenie z uwagi na gabaryty wymaga użycia specjalistycznego sprzętu (takiego jak wózki widłowe, podnośniki hydrauliczne), powinny być umieszczone na palecie umożliwiającej przemieszczenie takiej przesyłki z wykorzystaniem tego sprzętu.
7. **Nadawca** odpowiada wobec **Priorytet** za szkody wyrządzone osobom, mieniu, innym przesyłkom i za wszystkie koszty wynikające z:
  - a) podania na liście przewozowym zlecającym **Priorytet** usług przewozu danych i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych lub umieszczenia danych i oświadczeń w niewłaściwych miejscach;
  - b) wadliwego stanu przesyłki;
  - c) wadliwego opakowania;
8. **Nadawca** nie przekazuje do przewozu rzeczy, które są wyłączone z przewozu na podstawie niniejszego Regulaminu i przepisów obowiązującego prawa.
9. **Nadawca** jest zobowiązany do dostarczenia **Priorytet** wszystkich dokumentów niezbędnych do prawidłowego wykonania usługi podstawowej oraz usług dodatkowych.
10. **Zleceniodawca/Nadawca** jest zobowiązany przekazać w dniu nadania wszelkie niezbędne dane do aplikacji **Priorytet** jeżeli zlecenie usługi dokonywane jest elektronicznie (strona [www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl) zakładka Panel Klienta). W przypadku niedopełnienia tego obowiązku **Priorytet** nie bierze odpowiedzialności za nieterminową realizację usługi i zastrzega sobie prawo do wstrzymania odbioru przesyłek od **Zleceniodawcy/Nadawcy** do czasu uzupełnienia danych.
11. **Priorytet** nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku nie przestrzegania powyższych punktów § 4 przez **Nadawcę**. **Zleceniodawca** odpowie i naprawi wszelkie powstałe szkody wobec **Priorytet** oraz wobec osób trzecich w przypadku naruszenia punktów z § 4 niniejszego Regulaminu.
12. Dowodem przyjęcia przesyłki do przewozu jest podpisany przez **Nadawcę** i **Kuriera** list przewozowy stosowany przez **Priorytet** dla potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji.
13. Oryginał listu przewozowego stosowanego przez **Priorytet** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu pozostaje u **Nadawcy**.
14. **Priorytet** ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:
  - a) niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej lub klęski żywiołowej;
  - b) nie zastosowania się **Nadawcy** do warunków określonych w § 4 punkt 3;
  - c) uzasadnionego podejrzenia, iż deklaracja zawartości lub wagi przesyłki nie zgadza się ze stanem faktycznym.
15. Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w § 4 punkt 3 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że **Nadawca** przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienia w doręczeniu spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.
16. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, **Priorytet** powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
17. Przed przyjęciem przesyłki do przewozu **Kurier** może zażądać od **Nadawcy** jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom zawartym w liście przewozowym, w szczególności, czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.
18. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia **Priorytet**, **Priorytet** może żądać jej otwarcia przez **Nadawcę**, a w przypadku, gdy wezwanie **Nadawcy** do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.
19. Przyjęcie przez **Priorytet** przesyłki do przewozu nie oznacza, że zawartość przesyłki lub opakowanie lub część przesyłki lub opakowań spełnia warunki zawarte w Regulaminie.

## § 5

### Wyłączenia przedmiotowe

- Priorytet** odmawia zawarcia **Umowy** albo może odstąpić od realizacji usługi po zawarciu **Umowy**, jeżeli **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności:
  - przesyłka zawiera rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska;
  - przesyłka zawiera gotówkę, czek, druki akcyzy, papiery wartościowe, kamienie szlachetne i wyroby jubilerskie, eksponaty, antyki, dzieła sztuki, przedmioty numizmatyczne i zbiory filatelistyczne; wartości pieniężne, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, weksle a także określone zgodnie z prawem dokumenty reprezentujące wierzytelności pieniężne, prawa udziałowe w spółkach handlowych, kapitałowych, uprawnienia do rozporządzenia towarami powierzonymi pieczy wystawcy dokumentu, zapisu długu na okaziciela niezależnie od tego czy są otrzymane bezpłatnie czy nie oraz złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, a także platynę i pozostałe metale z grup platynowców;
  - przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;
  - przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie i zwierzęce;
  - przesyłka zawiera materiały niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę na osobie lub w mieniu (substancje płynne, ADR), w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń i amunicję;
  - przesyłka zawiera towary wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziomo);
  - przesyłka zawiera rzeczy łatwo psujące się, towary wymagające temperatury kontrolowanej lub innych specjalnych warunków przewozu;
  - przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przewozu przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
  - przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;
  - przesyłka posiada na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
  - przesyłka, która ze względu na swoje właściwości może narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.;
- Zawartość przesyłek wymienionych w lit. a) – k) powyżej stanowią rzeczy wyłączone z przewozu oraz obrotu pocztowego.
- W przypadku stwierdzenia naruszenia przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** postanowień w § 5 punkt 1, **Zleceniodawca** zapłaci karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej **Priorytet** z tytułu przewozu przesyłki. **Priorytet** ma prawo potrącić wierzytelność przysługującą z tytułu w/w kary pieniężnej z wierzytelnością **Zleceniodawcy** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**. W przypadku nadania rzeczy, o których mowa w § 5 punkt 1 i przyjęcia ich do przewozu przez **Priorytet**, odpowiedzialność **Priorytet** z tytułu ich przewozu jest wyłączona.
- Zapłata kary, o której mowa w § 5 punkt 3, nie pozbawia **Priorytet** prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

## § 6

### Ubezpieczenie przesyłki

- Priorytet** zaleca oraz oferuje ubezpieczenie usługi, którego koszt ponosi **Płatnik** według aktualnie obowiązującego cennika. Deklarując ubezpieczenie przesyłki **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** potwierdzają, że zapoznali się z Regulaminem i akceptują go jako obowiązujący w przewozie przesyłek.
- Przesyłka objęta jest dodatkowym ubezpieczeniem pod warunkiem uiszczenia opłaty z tego tytułu.
- Przesyłka objęta jest dodatkowym ubezpieczeniem od chwili odbioru jej przez **Kuriera** od **Nadawcy** do chwili wydania jej **Odbiorcy**.
- Ubezpieczeniem są objęte przesyłki powierzone **Priorytet** na podstawie listu przewozowego, których zawartość została opisana na liście przewozowym.
- Priorytet** odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej:
  - zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty odtworzenia tych dokumentów;
  - zawierającej inne rzeczy – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż jej faktyczna wartość;
- W przypadku, gdy wartość przesyłki przekracza 200,00 PLN, **Nadawca** jest zobowiązany do jej ubezpieczenia poprzez wpisanie na liście przewozowym w rubryce „ubezpieczenie” rzeczywistej wartości przesyłki. Jeżeli w rubryce „ubezpieczenie” nie jest wpisana żadna kwota, **Nadawca** oraz **Priorytet** ustalają, iż wartość przesyłki nie przekracza 200,00 PLN.
- Nadawca** deklarując ubezpieczenie, na liście przewozowym wyraża zgodę na ubezpieczenie przesyłki maksymalnie do kwoty 20.000,00 PLN.
- Priorytet** może przyjąć do przewozu przesyłki szczególnie wartościowe, których wartość przekracza 20.000,00 PLN jeżeli **Nadawca** zleci przewóz na minimum jeden dzień roboczy przed datą załadunku. Możliwość ubezpieczenia takiej przesyłki należy uzgodnić w Biurze Obsługi Klienta **Priorytet**.
- Ze względów bezpieczeństwa, a także w celu uproszczenia procesu rozpoznania reklamacji **Priorytet** zaleca, by przesyłka szczególnie wartościowa składała się wyłącznie z jednej paczki lub palety.
- Maksymalna wartość przesyłki przyjętej do przewozu nie może przekraczać kwoty 50.000,00 PLN.
- Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych do ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego Regulaminu, nie może przekraczać zwykłej wartości rzeczy zawartych w przesyłce. Wartość rzeczy ustala się na podstawie:
  - ceny określonej w dokumentach sprzedaży;
  - ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez **Priorytet**.
- Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca**, zlecając usługę przewozu **Priorytet**, stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami ubezpieczenia i akceptuje je jako obowiązujące w świadczonej usłudze.
- W przypadku, gdy **Priorytet** realizuje usługi pocztowe w rozumieniu Prawa pocztowego wartość przesyłki z korespondencją ustala się w oparciu o wartości nośnika, na którym zapisano informacje, stanowiące treść korespondencji.

## § 7

### Wydanie przesyłki

1. Zakres działalności **Priorytet** obejmuje przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek o wartości do 50.000,00 PLN w obrocie krajowym oraz międzynarodowym. Czas dostarczenia przesyłki uzależniony jest od rodzaju usługi zawartej w cenniku (patrz cennik usług, serwis lokalny, krajowy, międzynarodowy). Miejsce dostarczenia przesyłki według informacji wskazanych na liście przewozowym stosowanym przez **Priorytet** dla potwierdzenia dostawy przesyłki do **Odbiorcy**.
2. Miejscem odbioru przesyłki przez **Odbiorcę** może być siedziba **Priorytet**, punkt przyjęć przesyłek, o ile taka informacja zawarta została na liście przewozowym.
3. Odbiór przesyłki z punktu przyjęć przesyłek musi być uzgodniony z **Priorytet** przy nadaniu przesyłki.
4. Odbiór przesyłki potwierdza **Odbiorca** własnoręcznym podpisem, pieczętą firmową oraz datą i godziną doręczenia. W przypadku dostawy do **Odbiorcy** prywatnego czytelnym podpisem oraz datą i godziną doręczenia.
5. **Priorytet** zastrzega sobie prawo do porównania danych umieszczonych na liście przewozowym z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych **Odbiorcy** (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
6. W sposób wyraźny postanawia się, iż **Kurier** nie jest zobowiązany do wniesienia paczki do konkretnego pomieszczenia wskazanego przez **Odbiorcę**.
7. Palety odbierane są od **Nadawcy** i dostarczane **Odbiorcy** w miejscu dostępnym dla samochodów ciężarowych zapewniających rampę załadunkowo-rozładunkową. W sposób wyraźny postanawia się, iż **Kurier** nie jest zobowiązany do umieszczenia palety na skrzyni ładunkowej oraz zdjęcia palety z tej skrzyni. **Priorytet** nie świadczy usługi zwrotu nośnika.
8. **Odbiorca** nie może otworzyć przesyłki lub jej części przed pisemnym potwierdzeniem odbioru oraz uregulowaniu wszelkich należności ciążących na przesyłce, a leżących po stronie **Odbiorcy**.
9. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi, stanu opakowania **Odbiorca** zobowiązany jest odnotować na liście przewozowym stosowanym przez **Priorytet**.
10. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania, uszkodzenia przesyłki, ubytku przesyłki lub jej części, **Priorytet** sporządza protokół szkody, pod którym podpisuje się **Kurier** i **Odbiorca**. Protokół może być sporządzony w przypadku domniemania przez **Odbiorcę** zajścia wyżej wymienionych zdarzeń pod warunkiem odbioru przesyłki przez **Odbiorcę** oraz sprawdzeniu w obecności kuriera stanu rzeczywistego. Należy pamiętać, że protokół szkody nie jest dokumentem wszczynającym postępowanie reklamacyjne.
11. W razie nieobecności **Odbiorcy** w miejscu wskazanym na liście przewozowym:
  - a) serwis lokalny (Warszawa i okolice) – przesyłka dostarczana jest przez **Kuriera** w najbliższym terminie uzgodnionym ze **Zleceniodawcą** lub działającym w jego imieniu **Nadawcą** przesyłki po otrzymaniu wcześniejszego powiadomienia o aktualnym statusie przesyłki. Powiadomienie wysyłane jest na ustalony adres e-mail **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** przesyłki. W serwisie lokalnym druga i każda kolejna próba doręczenia przesyłki jest dodatkowo płatna. W przypadku ponownej nieobecności, **Odbiorca** może odebrać przesyłkę osobiście w punkcie przyjęć **Priorytet**. Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana przez **Odbiorcę** w ciągu kolejnych 3 dni roboczych od ponownej próby doręczenia, **Priorytet** zwraca przesyłkę do **Nadawcy** na koszt **Płatnika**;
  - b) serwis krajowy, międzynarodowy – przesyłka doręczana jest przez **Kuriera** następnego dnia roboczego. W przypadku braku **Odbiorcy** zostaje wysłane powiadomienie na ustalony adres e-mail do **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** przesyłki. W przypadku kolejnej dyspozycji dostarczenia ze strony **Zleceniodawcy/Nadawcy** trzecia i każda kolejna próba dostarczenia przesyłki jest dodatkowo płatna. W przypadku nieobecności, **Odbiorca** może również odebrać przesyłkę osobiście w punkcie przyjęć **Priorytet**. Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana przez **Odbiorcę** w ciągu kolejnych 3 dni roboczych od ponownej próby doręczenia, **Priorytet** zwraca przesyłkę do **Nadawcy** na koszt **Płatnika**;
12. Jeżeli przesyłka nie może być dostarczona do **Odbiorcy** z przyczyn niezależnych od **Priorytet** i **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** w okresie 24 godzin nie udzieli informacji o dalszym postępowaniu z przesyłką, **Priorytet** zwraca przesyłkę na koszt **Płatnika** do **Nadawcy**.
13. W ramach usługi dodatkowej (Pobranie) **Kurier** na zlecenie **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** pobierze od **Odbiorcy** zadeklarowaną przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** kwotę, a następnie **Priorytet** przekaze ją **Zleceniodawcy**.
14. **Priorytet** realizuje zwrot pobrania na rachunek bankowy **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** w terminie maksymalnie 7 dni roboczych od daty doręczenia przesyłki.
15. Jeżeli **Odbiorca** odmawia przyjęcia przesyłki lub dokonania ciążących na przesyłce opłat, które winien uregulować **Odbiorca**, **Priorytet** zwraca przesyłkę do **Nadawcy** na koszt **Płatnika**.
16. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki **Odbiorca** zobowiązany jest podać na liście przewozowym przyczynę odmowy i podpisać się, wpisać dane dokumentu identyfikacyjnego lub opieczetować pieczętą firmową.
17. Przesyłka, która nie może zostać doręczona do **Odbiorcy** ani zwrócona do **Nadawcy** z powodu braku lub błędnego adresu uznana jest za przesyłkę niedoręczalną. W takich przypadkach może zostać otwarta przez **Priorytet**, który zawarł ze **Zleceniodawcą Umowę** o świadczenie usługi, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie **Nadawcy**. W przypadku usług pocztowych w odniesieniu do niniejszego zapisu zastosowanie mają przepisy art. 33 Prawa pocztowego.

## § 8

### Odpowiedzialność Priorytet

1. **Priorytet** ponosi odpowiedzialność jedynie za zwinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartość rzeczywista.
2. Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa w § 6 punkt 8, mają zastosowanie przepisy art. 80 ust. 3 Prawa przewozowego. Odpowiedzialność **Priorytet** z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do **Zleceniodawcy** jak i osób trzecich, ograniczona jest zgodnie z art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego do podwójnej kwoty przewoźnego.
3. Jeżeli **Priorytet** świadczy usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe odpowiedzialność **Priorytet** za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich usług jest ponoszona zgodnie i w granicach określonych w art. 88 ust. 4 i 5 Prawa pocztowego:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką zawierającą korespondencję **Priorytet** odpowiada w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;

- b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z zadeklarowaną wartością **Priorytet** odpowiada w wysokości żądanej przez Reklamującego, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
  - c) za utratę przesyłki zawierającej korespondencję **Priorytet** odpowiada w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę, nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
  - d) za opóźnieniu w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia **Priorytet** odpowiada w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
4. Zapisy niniejszego paragrafu (punkt 1 – 3) stosuje się z zastrzeżeniem zapisu **§ 6 punkt 6**.
  5. W celu uniknięcia wątpliwości postanawia się, że niniejszy Regulamin nie ustanawia korzystniejszego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.
  6. Usługa, do której znajduje zastosowanie Prawo pocztowe uznana będzie za niewykonaną w przypadku gdy:
    - a) przesyłka zaginie z przyczyn leżących po stronie **Priorytet**, w trakcie świadczenia usługi;
    - b) przesyłka nie zostanie doręczona **Odbiorcy** w terminie 30 dni od upływu przewidzianego terminu wykonania usługi.
  7. Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy **Priorytet** oraz w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
  8. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, **Odbiorca** musi zaznaczyć ten fakt na liście przewozowym w obecności **Kuriera**. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia podanej przez **Kuriera**.
  9. Przesyłkę, która nie została doręczona do **Odbiorcy** wskazanego na liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu przewidywanego terminu wykonania usługi, uważa się za utraconą.
  10. **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu jeżeli nastąpiło to w wyniku:
    - a) przyczyn występujących po stronie **Nadawcy, Odbiorcy**, niewywołanych winą **Priorytet**;
    - b) działania siły wyższej;
    - c) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego Regulaminu;
    - d) wadliwego lub niedostatecznego opakowania przesyłki lub jej części narażającego przesyłkę na uszkodzenie lub ubytek;
    - e) nienależytego oznakowania przesyłki lub jej części;
    - f) właściwości przesyłanej rzeczy;
    - g) zmiany miejsca zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy) przez **Odbiorcę**.
  11. **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności za ubytek lub uszkodzenie przesyłki jeżeli została ona dostarczona do **Odbiorcy** bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć **Odbiorca** stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił **Priorytet** roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez **Priorytet** w celu wykonania usługi przewozu a jej doręczeniem do **Odbiorcy**.
  12. **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, zyski, szkody pośrednie **Zleceniodawcy, Nadawcy, Odbiorcy** lub osób trzecich powstałe w wyniku utraty, uszkodzenia lub ubytku przesyłki lub jej części, a także w wyniku opóźnienia w realizacji usługi.
  13. Całkowita odpowiedzialność **Priorytet** za szkodę lub krzywdę wyrządzoną w związku z przetwarzaniem danych osobowych powierzonych przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę**, ograniczona jest do wysokości dwukrotności wynagrodzenia netto należnego **Priorytet** za usługę, której dotyczy naruszenie. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy przypadków, gdy szkoda zostanie wyrządzona przez **Priorytet** umyślnie.

## § 9 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przyjmowane są przez **Priorytet** na adres korespondencyjny (**ul. Grażyny 15 lok. 23; 02-548 Warszawa**) lub w formie elektronicznej (**reklamacja@priorytet.waw.pl**).
2. W odniesieniu do reklamacji dotyczących usług pocztowych zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz rozporządzenia właściwego ministra wydanego na podstawie art. 92 ust. 4 Prawa pocztowego w sprawie reklamacji usługi pocztowej. W takiej sytuacji przepisy niniejszego paragrafu stosuje się, o ile nie pozostaną one w sprzeczności z ustawą Prawo pocztowe i rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
3. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji są:
  - a) **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca**;
  - b) **Odbiorca** w przypadku, gdy **Zleceniodawca** zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń; z zastrzeżeniem **punktu c) i d)**;
  - c) **Odbiorca**, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką;
  - d) **Odbiorca**, gdy przesyłka do której zastosowanie mają przepisy Prawa pocztowego zostanie mu doręczona; zwani dalej **Reklamującym**.
4. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do **Priorytet** nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.
5. **Nadawca** oraz **Odbiorca** przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego, może żądać sporządzenia przez **Priorytet** pisemnego protokołu szkody, w przypadku ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej.
6. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, winny być zgłoszone pisemnie:
  - a) w odniesieniu do usługi pocztowej – nie później niż w terminie 12 miesięcy od nadania przesyłki kurierskiej, z zastrzeżeniem **punktu 13 poniżej**;
  - b) w odniesieniu do usługi przewozowej – nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w **§ 8 punkt 9 powyżej**, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, o którym mowa w art. 77 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe (tj. w przypadku zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki) – nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie.
7. W przypadku usługi pocztowej reklamacja może być także wniesiona w formie elektronicznej lub ustnej do protokołu w siedzibie **Priorytet**.
8. Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez **Zleceniodawcę** wszelkich opłat, należności i innych wydatków poniesionych przez **Priorytet**.

9. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
- nazwę albo imię i nazwisko oraz adres **Reklamującego**;
  - tytuł reklamacji
  - udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości:
    - w postaci faktury zakupu przedmiotu szkody (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych) lub
    - kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji lub
    - faktura za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana;
  - potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy);
  - kopie protokołu szkody sporządzonego na wniosek i w obecności **Nadawcy** lub **Odbiorcy** przez **Kuriera Priorytet**, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;
  - podpis **Reklamującego**;
  - udokumentowaną kwotę roszczenia;
  - dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
  - dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
  - wykaz załączonych dokumentów;
  - dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika **Reklamującego**;
  - adres mailowy **Reklamującego**, w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej. Dla uniknięcia wątpliwości uznaje się, że podanie adres mailowego **Reklamującego** jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na prowadzenie korespondencji z **Priorytet** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
10. W przypadku braku dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia reklamacji **Priorytet** ma obowiązek wezwać **Reklamującego** do uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesione.
12. Warunkiem koniecznym do rozpatrzenia reklamacji, spowodowanej utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki objętej dodatkowym ubezpieczeniem jest uwzględnienie na liście przewozowym informacji dotyczącej zawartości przesyłki.
13. Reklamacja przesyłki, do której zastosowanie mają przepisy Prawa pocztowego może być wniesiona:
- z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej nie będącej paczką zawierającą korespondencję lub przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością:
    - po przyjęciu przesyłki, jeśli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, albo został załączony protokół, o którym mowa w **punkcie 9 e)** powyżej;
    - w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
  - z tytułu utraty przesyłki pocztowej – w dniu następnym po upływie terminu o którym mowa w **§ 8 punkt 9 powyżej**;
  - z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.
14. Po rozpatrzeniu reklamacji **Priorytet** w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia **Reklamującego** pisemnie lub w formie elektronicznej w przypadku określonym w **punkcie 9 l) powyżej** o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie w szczególności zawiera:
- określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz sposób i termin jej przekazania;
  - uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń **Reklamującego**.
15. W przypadku uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości uszkodzonej rzeczy.
16. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT.
17. Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji.
18. **Zleceniodawcy** nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec **Priorytet**.
19. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez **Priorytet**, albo niezapłacenia dochodzonej należności:
- w odniesieniu do usług pocztowych – w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji;
  - w odniesieniu do usług przewozowych – w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia kompletnej reklamacji.
20. W odniesieniu do usług pocztowych spór cywilnoprawny między **Zleceniodawcą**, **Nadawcą**, **Odbiorcą** a **Priorytet** może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej UKE). Prezes UKE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10,00 PLN.
22. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w formie papierowej lub elektronicznej. Wniosek o wszczęcie takiego postępowania wnosi się w postaci papierowej na adres UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy lub w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków. Szczegółowy zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa rozdział 5 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 poz.1823) z uwzględnieniem art. 95 ust. 1-12 Prawa Poczтового oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. dotyczącego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa UKE.
23. Spór cywilnoprawny pomiędzy **Zleceniodawcą**, **Nadawcą**, **Odbiorcą** przesyłki a **Priorytet**, dotyczący usług obejmujących przesyłki kurierskie, może być także zakończony w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesa UKE działającym na zasadach określonych w art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800).

## § 10

### Wynagrodzenie i opłaty za usługi

- Wysokość wynagrodzenia dla **Priorytet** za usługi wynika z aktualnego cennika standardowego dostępnego w siedzibie firmy, w punktach przyjęć przesyłek oraz na stronie internetowej ( [www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl) ). W przypadku umów stałej współpracy obowiązuje cennik indywidualny.

2. **Priorytet** zastrzega sobie prawo do wprowadzenia dodatkowo opłaty paliwowej, której przyjęta formuła pozwala na uniknięcie częstych zmian w cenniku. Wskazane stawki będą wiążące dla **Klientów Priorytet** od dnia ich ogłoszenia. Dokładne informacje na temat średniej ceny oleju napędowego w poszczególnych miesiącach a także aktualny współczynnik na dany miesiąc są dostępne na stronie internetowej ( [www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl) ) w zakładce OPŁATA PALIWOWA. Celem zapewnienia przejrzystości za wykonane usługi, wysokość opłaty paliwowej będzie wyróżniona na specyfikacji do faktury VAT jako odrębna pozycja.
3. O ile nic innego nie wynika z treści **Umowy**, płatność wynagrodzenia należnego **Priorytet** za świadczone usługi następować będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez **Priorytet** w formie elektronicznej oraz doręczanej **Zleceniodawcy** za pośrednictwem poczty elektronicznej. Na życzenie **Zleceniodawcy Priorytet** może wystawiać faktury VAT w formie pisemnej i doręczać je **Zleceniodawcy** na wskazany przez niego adres korespondencyjny w **Umowie**.
4. Płatność przelewem na rachunek bankowy **Priorytet** wskazany na fakturze VAT następuje zgodnie z terminami wynikającymi z zawartej **Umowy ze Zleceniodawcą**.
5. Na podstawie odrębnych ustaleń ze **Zleceniodawcą Priorytet** dopuszcza możliwość rozliczania wynagrodzenia za świadczone usługi w formie gotówkowej. W tym przypadku, faktura VAT będzie wystawiana i rozliczana każdorazowo przy nadaniu przesyłki przez **Zleceniodawcę**.
6. W przypadku braku zapłaty w terminie za wystawione faktury VAT, **Priorytet** warunkowo może przyjąć nowe przesyłki do przewozu po uprzednim uiszczeniu zapłaty za każdą przesyłkę gotówką przez **Płatnika** w chwili nadania przesyłki, według cen z cennika standardowego, w tym przypadku nie obowiązują ceny indywidualne.
7. **Priorytet** zastrzega sobie prawo do obciążenia **Płatnika** dodatkową opłatą administracyjną w przypadku braku zapłaty w terminie za wystawione faktury VAT. Taryfikator przewiduje poniższe rodzaje opłat:
  - a) drugie wezwanie do zapłaty – 10,00 PLN netto;
  - b) ostateczne wezwanie do zapłaty – 20,00 PLN netto;
  - c) przywrócenie przelewowej formy rozliczenia – 40,00 PLN netto.
 Celem zapewnienia przejrzystości, wysokość opłat określonych w **puncie a) b) c)** będzie wyróżniona na fakturze VAT jako odrębna pozycja.
8. W przypadku, gdy **Zleceniodawca**, lub działający w jego imieniu **Nadawca** nie nada żadnej przesyłki, a w konsekwencji nie zostanie wystawiona żadna faktura VAT w kolejnych 6 pełnych miesiącach kalendarzowych **Umowa Priorytet ze Zleceniodawcą** ulega automatycznemu rozwiązaniu.
9. **Zleceniodawca** nadający znaczną ilość przesyłek, w ustalonym z **Priorytet** okresie rozliczeniowym, może uzyskać specjalną taryfę cenową, niższą od zawartej w cenniku i zależną od:
  - a) ilości nadawanych przesyłek;
  - b) ilości paczek znajdującej się w przesyłce kierowanej do jednego odbiorcy;
  - c) wagi paczek;
10. Płatność za przesyłkę, wskazanie **Płatnika**, określana jest według dyspozycji **Zleceniodawcy**, mogą nim być **Nadawca** lub **Odbiorca** przesyłki. Jeżeli **Odbiorca** odmawia przyjęcia przesyłki lub dokonania ciążących na przesyłce opłat, które winien uregulować **Odbiorca**, **Priorytet** zwraca przesyłkę do **Nadawcy** na koszt **Płatnika**.

## § 11

### Zabezpieczenie roszczeń i likwidacja przesyłek

1. **Priorytet** przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia wierzytelności **Priorytet**, w szczególności należnego wynagrodzenia wobec **Priorytet** oraz innych kosztów, opłat, wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi, oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie **Nadawcy** lub **Odbiorcy**.
2. W przypadku odmowy zaspokojenia przez **Odbiorcę** lub **Nadawcę** wierzytelności dotyczących przesyłek zabezpieczonych zastawem, **Priorytet** otwiera komisyjnie przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości:
  - a) w przypadku usług pocztowych:
    - niezwłocznie – w przypadku żywych zwierząt albo rzeczy niebezpiecznych lub łatwo psujących się;
    - po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia **Odbiorcy** lub **Nadawcy** o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki – w pozostałych przypadkach.
  - b) w przypadku usług przewozowych:
    - niezwłocznie – w przypadku żywych zwierząt albo rzeczy niebezpiecznych lub łatwo psujących się;
    - po upływie 30 dni od dnia pisemnego zawiadomienia **Odbiorcy** lub **Nadawcy** o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki – w pozostałych przypadkach.
3. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości przesyłki **Priorytet** przekazuje **Zleceniodawcy**, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
4. **Priorytet** przysługuje roszczenie wobec **Zleceniodawcy** o pokrycie różnicy, w przypadku gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości przesyłki.
5. W przypadku gdy sprzedaż zawartości przesyłki lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości przesyłki zastosowanie mają przepisy art. 33 ust. 9 Prawa pocztowego.
6. **Zleceniodawcy** nie przysługuje prawo do potrącania jego wierzytelności z wierzytelnościami **Priorytet** oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich.
7. W przypadkach określonych odpowiednimi przepisami **Priorytet** jest również uprawniony do dokonania likwidacji paczki.
8. Likwidacji przesyłki dokonuje się w drodze:
  - a) utylizacji;
  - b) sprzedaży;
  - c) nieodpłatnym przekazaniu właściwej jednostce organizacyjnej;
9. W przypadku usług pocztowych w sprawie likwidacji zastosowanie mają przepisy art. 33 ust. 9 Prawa pocztowego.
10. W przypadku usług przewozowych w sprawie likwidacji zastosowanie mają przepisy art. 57 oraz art. 58 Prawa przewozowego.



## § 12 Katalog świadczonych usług

Katalog świadczonych przez **Priorytet** usług obejmuje:

1. Usługi lokalne – w ramach których **Priorytet** zobowiązuje się podjąć jedną próbę doręczenia przesyłki do **Odbiorcy** tego samego dnia roboczego. Czas realizacji uzależniony jest od rodzaju wybranej usługi. Standardowy czas doręczenia przesyłki - dni robocze w godz. 8:00 – 18:00. Możliwe doręczenia w godz. 18:01 – 7:59 po zaznaczeniu odpowiedniej opcji na liście przewozowym;
2. Usługi krajowe – w ramach których **Priorytet** zobowiązuje się podjąć jedną próbę doręczenia przesyłki do **Odbiorcy** następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki przez **Nadawcę**;
3. Usługi międzynarodowe – w ramach których **Priorytet** zobowiązuje się podjąć jedną próbę doręczenia przesyłki do **Odbiorcy**. Usługa realizowana środkami transportu drogowego lub lotniczego w zależności od rodzaju wybranej usługi. Czas doręczenia uzależniony od rodzaju transportu oraz od odległości pomiędzy **Nadawcą** a **Odbiorcą** przesyłki.

## § 13 Rodzaje usług podstawowych, czasy realizacji

### 1. Usługi lokalne:

a) **Strefa I** – usługi mogą być realizowane w kilku trybach: ekonomicznym, standardowym oraz ekspresowym:

- **Ekonomiczna** – doręczenie w ciągu 24 h od momentu przyjęcia zlecenia;
- **Standard** – doręczenie przesyłki do 3,5 h od momentu przyjęcia zlecenia;
- **Priorytet** – doręczenie przesyłki do 2 h od momentu przyjęcia zlecenia;
- **Super Priorytet** – odbiór maksymalnie do 30 minut, doręczenie bezpośrednio do **Odbiorcy**;
- **Transport Towarowy** – odbiór maksymalnie do 3 h, czas doręczenia uzależniony jest od odległości pomiędzy **Nadawcą** a **Odbiorcą** danego towaru.

b) **Strefa II** – usługi mogą być realizowane w dwóch trybach: standardowym oraz ekspresowym:

- **Standard** – doręczenie przesyłki do 4,5 h od momentu przyjęcia zlecenia;
- **Priorytet** – doręczenie przesyłki do 2,5 h od momentu przyjęcia zlecenia;
- **Super Priorytet** – odbiór maksymalnie do 30 minut, doręczenie bezpośrednio do **Odbiorcy**;
- **Transport Towarowy** – odbiór maksymalnie do 3 h, czas doręczenia uzależniony jest od odległości pomiędzy **Nadawcą** a **Odbiorcą** danego towaru.

### 2. Usługi krajowe:

a) standard krajowy – usługi realizowane następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki;

- **Przesyłki o wadze do 1kg, 5kg, 30 kg** – odbiór w godz. 8:00 – 16:00, doręczenie – następny dzień roboczy w godz. 9:00 – 18:00;
- **Super Express** – odbiór maksymalnie do 30 minut, doręczenie bezpośrednio do odbiorcy na terenie całego kraju. Czas doręczenia przesyłki uzależniony od odległości oraz warunków drogowych.

b) palety – usługi realizowane maksymalnie do drugiego dnia roboczego po dniu nadania palety;

- **Palety o wadze do 700 kg** – odbiór maksymalnie do 24 h od momentu zgłoszenia zlecenia przez **Nadawcę**, doręczenie maksymalnie do drugiego dnia roboczego po dniu nadania palety.

3. **Usługi międzynarodowe** – realizowane środkami transportu drogowego lub lotniczego na podstawie terminów określonych w cenniku międzynarodowym uzależnione od miejsca przeznaczenia przesyłki, z zastrzeżeniem, iż podane w cenniku czasy realizacji liczone są w dniach roboczych i są czasami przewidywanymi.

## § 14 Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem usług podlega przepisom Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („Rozporządzenie”).
2. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług opisanych w niniejszym Regulaminie jest **Priorytet**. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania.
3. Podanie danych jest dobrowolne i bez podania danych niezbędnych do realizacji usług zawarcia **Umowy** o jej świadczenie jest niemożliwe.
4. **Priorytet** jest uprawniony do przetwarzania danych przekazanych przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę** w związku z usługami kurierskimi realizowanymi przez **Priorytet**, w tym także objętych tajemnicą pocztową do przekazywania podwykonawcom **Priorytet** w tym także do innych krajów, które mogą nie zapewniać takiego samego poziomu ochrony danych jak kraj, w którym przesyłka została przekazana **Priorytet**, oraz do przetwarzania ich w tych krajach tylko wtedy oraz w takim zakresie w jakim przekazanie danych i przetwarzanie ich w tych krajach jest konieczne dla wykonania uzgodnień ww. usług.
5. **Nadawca** zapewnia, że uzyskał dane osobowe przekazane do **Priorytet** dla przesyłki zgodnie z prawem, jest uprawniony do przekazania takich danych **Priorytet** wtedy oraz w takim zakresie, w jakim przekazanie danych i przetwarzanie ich w takich krajach jest konieczne dla wykonania uzgodnionych usług, a także otrzymał świadomą i wyraźną zgodę od **Odbiorcy** na przesyłanie przez **Priorytet** do **Odbiorcy** wiadomości email oraz innych powiadomień dotyczących zleconych usług.

## § 15 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
  - a) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2015, poz. 915 z późn. zm.).
  - b) Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2017, poz. 1481 z późn. zm.).
  - c) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Aktualne treści Regulaminu i Cennika dostępne są w siedzibie **Priorytet** - Dział Handlowy, punktach przyjęć przesyłek oraz na stronie internetowej ([www.priorytet.waw.pl](http://www.priorytet.waw.pl)).
4. O ile nic innego nie wynika z treści **Umowy, Zleceniodawca** zobowiązuje się do regulowania należności za wykonane usługi w terminie 14 dni liczonych od daty wystawienia faktury VAT. Należności regulowane będą przelewem na numer konta wskazany na fakturze VAT. W przypadku nie uregulowania w terminie należności za wykonaną usługę, **Płatnikowi** mogą być naliczane ustawowe odsetki karne.
5. **Zleceniodawca** i **Nadawca** są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem przed wydaniem przesyłki.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2018 r.

**PRIORYTET S.C.**  
Przesyłki kurierskie  
ul. Grażyny 15 lok. 23  
02-548 Warszawa

**Biuro Zarządu**  
tel.: 22/499-53-16  
fax.: 22/499-53-17

**Dział Handlowy**  
tel.: 22.215-81-51  
kom.: 501-163-080

**Biuro Obsługi Klienta**  
tel.: 22/424-03-05  
kom.: 509-464-764