

## § 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. z 2022 r. poz. 896, 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. z 2022 r. poz. 896, 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 **§ 1 punkt 5 powyżej**.
7. Usługi przewozowe są świadczone przez **Priorytet** na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 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. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.), wraz z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dn. 21 lutego 2019 r. (Dz. U. 2019, poz. 474) oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896 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. **Etykieta nadawcza** – oznaczenie **Przesyłki** zawierające dane niezbędne do zrealizowania usługi oraz numer nadawczy umożliwiający śledzenie przesyłki.
12. **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).
13. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
14. **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.
15. **Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta przez **Priorytet** i **Zleceniodawcę**.
16. **Prawo pocztowe** – ustawa z dn. 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.).
17. **Prawo przewozowe** – ustawa z dn. 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.).
18. **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.
19. **Paczka** – rzecz lub rzeczy umieszczone w pojedynczym, zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.
20. **Przesyłka** – przesyłka kurierska lub przesyłka towarowa będąca przedmiotem usługi.
21. **Przesyłka niedoręczalna** – przesyłka, której nie można doręczyć **Odbiorcy** albo zwrócić **Nadawcy** z powodu braku lub błędnego adresu **Nadawcy**.
22. **Przesyłka kurierska** – przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub przesyłka rejestrowana będąca paczką pocztową (o masie do 20 kg i wymiarach z których żaden nie może przekroczyć 150 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) rejestrację dnia godziny i nadania przesyłki;
  - 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 **Odbiorcy** lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez **Nadawcę** lub uzgodnionym z adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej.
23. **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. Przesyłka towarowa może się składać z jednego lub większej liczby elementów.
24. **Usługa** – usługa przewozowa lub usługa pocztowa wykonywana przez **Priorytet** samodzielnie oraz przy pomocy swoich przedstawicieli, za których ponosi pełną odpowiedzialność.
25. **Usługa dodatkowa** – czynność związana z usługą przyjętą do realizacji na zlecenie **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy**, za którą **Priorytet** pobiera dodatkową opłatę.
26. **Protokół szkody** – dokument określający powstałe uszkodzenia lub ubytki przesyłki.
27. **Punkt przyjęć** – oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania przesyłek przez **Priorytet**.
28. **Waga rzeczywista** – całkowita waga przesyłki wraz z opakowaniem.
29. **Waga gabarytowa** – przesyłki o niskiej wadze i dużej objętości, ich waga podawana jest w kilogramach po przeliczeniu wymiarów przesyłki wraz z opakowaniem.
30. **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.). Więcej informacji na temat działań **Priorytet** poza kontrolą w § 17 poniżej.

### § 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. **Zleceniodawcy** przysługuje prawo do odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona wcześniej wykonana na jego zlecenie.
5. Obowiązkiem **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** jest prawidłowe przygotowanie listu przewozowego zlecającego **Priorytet** usługę przewozu. Dane zawarte na liście przewozowym powinny być pełne, czytelne bez śladów wycierania lub skreśleń i powinny w szczególności 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.
6. W przypadku braku danych **Odbiorcy**, o którym mowa w § 3 punkt 5b) powyżej 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.
7. **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.
8. Potwierdzeniem przyjęcia przesyłki do realizacji jest podpis **Kuriera** na liście przewozowym potwierdzającym nadanie przesyłki.
9. **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.
10. 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.
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. 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, plomby, 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”);
  - g) spełniać parametry określone w cennikach.
4. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.
5. **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.
6. **Paczki** o masie rzeczywistej przekraczającej 31,5 kg, których przemieszczenie z uwagi na wagę lub gabaryty wymaga użycia specjalistycznego sprzętu (takiego jak wózki widłowe, podnośniki elektroniczne lub hydrauliczne), powinny być umieszczone na palecie umożliwiającej ich przemieszczenie z wykorzystaniem tego sprzętu.
7. **Paczki** o masie rzeczywistej przekraczającej 50 kg muszą być umieszczone na palecie i przytwierdzone do niej w sposób uniemożliwiający ich oddzielenie od palety w czasie (przemieszczania) transportu.
8. **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;
9. **Nadawca** nie przekazuje do przewozu rzeczy, które są wyłączone z przewozu na podstawie niniejszego Regulaminu i przepisów obowiązującego prawa.
10. **Nadawca** jest zobowiązany do dostarczenia **Priorytet** wszystkich dokumentów niezbędnych do prawidłowego wykonania usługi podstawowej oraz usług dodatkowych.
11. **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.
12. **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.
13. Dowodem przyjęcia przesyłki do przewozu jest podpisany przez **Nadawcę** i **Kuriera** list przewozowy stosowany przez **Priorytet** dla potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji.
14. Oryginał listu przewozowego stosowanego przez **Priorytet** dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu pozostaje u **Nadawcy**.
15. **List przewozowy (Etykieta nadawcza)** powinien być umieszczony na przesyłce w sposób uniemożliwiający jego odpadnięcie lub przypadkowe zerwanie.
16. **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 powyżej;
  - c) uzasadnionego podejrzenia, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów lub wagi przesyłki nie zgadza się ze stanem faktycznym;
  - d) gdy realizacja usługi naruszałaby obowiązujące regulacje prawne.
17. Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w § 4 punkt 3 powyżej 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.

## § 5

### Wyłączenia przedmiotowe

1. **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:
  - a) przesyłka zawiera rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska;
  - b) przesyłka zawiera rzeczy pochodzące z przestępstwa;
  - c) przesyłka zawiera gotówkę, чеки, 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, znaki legitymacyjne, dokumenty potwierdzające tożsamość lub posiadanie uprawnień, prawa udziałowe w spółkach handlowych, kapitałowych, uprawnienia do rozporządzania towarami powierzonymi pieczęcią 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;
  - d) przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;
  - e) przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie i zwierzęce;
  - f) przesyłka zawiera wyroby tytoniowe, w tym tytoń oraz papierosy, e-papierosy oraz ich części;

- g) 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;
  - h) przesyłka zawiera towary wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziomo);
  - i) przesyłka zawiera rzeczy łatwo psujące się, towary wymagające temperatury kontrolowanej lub innych specjalnych warunków przewozu;
  - j) przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przewozu przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
  - k) przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, substancje odurzające i inne o działaniu psychoaktywnym, w tym popularnie nazwane dopalaczami, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;
  - l) przesyłka posiada na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
  - m) przesyłka, która ze względu na swoje właściwości może narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.;
  - n) przesyłka zawiera dokumenty przetargowe, o ile **Strony** nie postanowiły inaczej.
2. Zawartość przesyłek wymienionych w lit. a) – n) **powyżej** stanowią rzeczy wyłączone z przewozu oraz obrotu pocztowego.

## § 6

### Ubezpieczenie przesyłki

1. **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.
2. Przesyłka objęta jest dodatkowym ubezpieczeniem pod warunkiem uiszczenia opłaty z tego tytułu.
3. Przesyłka objęta jest dodatkowym ubezpieczeniem od chwili odbioru jej przez **Kuriera** od **Nadawcy** do chwili wydania jej **Odbiorcy**.
4. Ubezpieczeniem są objęte przesyłki powierzone **Priorytet** na podstawie listu przewozowego, których zawartość została opisana na liście przewozowym.
5. **Priorytet** odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej:
  - a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty odtworzenia tych dokumentów;
  - b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż jej faktyczna wartość;
6. 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.
7. **Nadawca** deklarując ubezpieczenie, na liście przewozowym wyraża zgodę na ubezpieczenie przesyłki maksymalnie do kwoty 20.000,00 PLN.
8. **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**.
9. 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.
10. Maksymalna wartość przesyłki przyjętej do przewozu nie może przekraczać kwoty 50.000,00 PLN.
11. 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:
  - a) ceny określonej w dokumentach sprzedaży;
  - b) ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez **Priorytet**.
12. **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.
13. 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, paletowy, 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 rampe załadowczo-rozładowczą. 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 ciężących 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 wysłane 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 **Zleceniodawcy** 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. Jeżeli **Odbiorca** odmawia przyjęcia przesyłki lub dokonania ciążących na przesyłce opłat, które winien uregulować **Odbiorca**, **Priorytet** zwraca przesyłkę do **Nadawcy** na koszt **Płatnika**.
14. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki **Odbiorca** zobowiązany jest podać na liście przewozowym przyczynę odmowy i podpisać się, wpisać dane dokumentu identyfikacyjnego lub opieczetować pieczętką firmową.

## § 8

### Odpowiedzialność Priorytet

1. Odpowiedzialność **Priorytet** za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, w stosunku do której zastosowanie mają przepisy Prawa przewozowego 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 powyżej, mają zastosowanie przepisy art. 80 ust. 3 Prawa przewozowego. Odpowiedzialność **Priorytet** z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającego na zwłocze w przewozie, zarówno w stosunku do **Zleceniodawcy** jak i osób trzecich, ograniczona jest zgodnie z art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego do podwójnej kwoty przewoźnego, a odpowiedzialność za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki do przewozu – jest wyłączona, a odpowiedzialność z innych tytułów niż wymienione, ograniczona jest do podwójnej kwoty przewoźnego, z zastrzeżeniem postanowień § 8 punkt 5 poniżej.
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 niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
  - d) za opóźnieniu w doręczeniu przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia **Priorytet** odpowiada w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę;
  - e) z innych tytułów niż wymienionych powyżej **Priorytet** odpowiada do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.
4. Zapisy niniejszego paragrafu (punkt 1 – 3) stosuje się z zastrzeżeniem zapisu § 6 punkt 6 powyżej.
5. Ograniczenie odpowiedzialności **Priorytet**, o których mowa w niniejszym paragrafie (punkt 1 – 3) nie mają zastosowania, jeżeli wykonanie lub nienależyte wykonanie usługi jest następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło w winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa **Priorytet**. W takich przypadkach **Priorytet** będzie ponosić odpowiedzialność zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. W celu uniknięcia wątpliwości postanawia się, że niniejszy Regulamin nie ustanawia korzystniejszego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.
7. 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.
8. Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależyte wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy **Priorytet** oraz w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
9. 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**.
10. Przesyłkę, która nie została doręczona do **Odbiorcy** wskazanego na liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu wykonania usługi, uważa się za utraconą.
11. **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie **Zleceniodawcy**, **Nadawcy** lub **Odbiorcy**, niewywołanych winą **Priorytet**, z powodu naruszenia przez **Zleceniodawcę**, **Nadawcę** lub **Odbiorcę** przepisów Prawa pocztowego albo Regulaminu lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, a w szczególności, jeśli do niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej doszło z którejkolwiek z następujących przyczyn:
  - a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości **Odbiorcy** lub w kodzie pocztowym) albo zawiera skreślenia;
  - b) **Odbiorca** zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);

- c) zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną na liście przewozowym lub etykiecie nadawczej;
  - d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną na liście przewozowym lub etykiecie nadawczej;
  - e) **Odbiorca** odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za usługi lub wpłacenia kwoty pobrania);
  - f) zaistnieją przypadki wskazane w § 5 punkt 1 powyżej;
  - g) **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** poda błędny numer rachunku bankowego (w tym rachunek nienależący do **Zleceniodawcy**); w takiej sytuacji **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi „za pobraniem”;
  - h) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.
12. **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło z przyczyn występujących po stronie **Zleceniodawcy**, **Nadawcy** lub **Odbiorcy**, niewywołanych winą **Priorytet**, z powodu właściwości przesyłki albo wskutek siły wyższej. W szczególności **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w zdaniu poprzedzającym w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej nastąpiło co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
- a) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** tych warunków;
  - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
  - c) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
  - d) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę**;
  - e) z przyczyn wymienionych w § 8 punkt 11 powyżej.
13. **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**.
14. **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.
15. 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](mailto: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 lit. c) i d) poniżej;
  - 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:
  - a) w odniesieniu do usługi pocztowej – nie później niż w terminie 12 miesięcy od nadania przesyłki kurierskiej, z zastrzeżeniem § 9 punkt 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 10 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:
  - a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres **Reklamującego**;
  - b) tytuł reklamacji
  - c) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości:
    - w postaci faktury zakupu przedmiotu szkody (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych) lub
    - kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów; lub
    - faktury za naprawę lub szczegółowego kosztorysu naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana;
  - d) potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy);
  - e) kopie protokołu szkody sporządzonego na wniosek i w obecności **Nadawcy** lub **Odbiorcy** przez **Kuriera**, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;

- f) podpis **Reklamującego**, z zastrzeżeniem punktu l) poniżej;
  - g) udokumentowaną kwotę roszczenia;
  - h) dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
  - i) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
  - j) wykaz załączonych dokumentów;
  - k) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika **Reklamującego**;
  - l) 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. **Priorytet** rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji. Terminu na uzupełnienie reklamacji, o którym mowa w § 9 punkt 10 powyżej nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji **Reklamujący** jest powiadamiany pisemnie lub w formie elektronicznej w przypadku określonym w § 9 punkcie 9 l) powyżej o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie w szczególności zawiera:
    - a) określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz sposób i termin jej przekazania;
    - b) uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń **Reklamującego**.
  14. W przypadku uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości uszkodzonej rzeczy.
  15. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT.
  16. Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji.
  17. **Zleceniodawcy** nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec **Priorytet**.
  18. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez **Priorytet**, albo niezapłacenia dochodzonej należności:
    - a) w odniesieniu do usług pocztowych – w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji;
    - b) w odniesieniu do usług przewozowych – w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia kompletnej reklamacji.
  19. 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.
  20. 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.
  21. 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.
  22. 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 Prezesie 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

1. 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. W przypadku zmiany danych, które wpływają na wycenę usługi, **Priorytet** zastrzega sobie prawo do korekty wyceny usługi. W szczególności **Priorytet** ma prawo do weryfikacji wagi oraz wymiarów przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
5. Płatność przelewem na rachunek bankowy **Priorytet** wskazany na fakturze VAT następuje zgodnie z terminami wynikającymi z zawartej **Umowy ze Zleceniodawcą**.
6. 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**.

7. 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.
8. O ile **Strony** nie postanowiły inaczej, w przypadku zawarcia **Umowy** o stałej współpracy wynagrodzenie **Priorytet** za świadczone na rzecz **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** usługi będzie rozliczane w oparciu o okres rozliczeniowy liczony od 1 dnia każdego miesiąca kalendarzowego do ostatniego dnia każdego miesiąca kalendarzowego (jeden miesiąc) obowiązywania **Umowy** o stałej współpracy.
9. W sposób wyraźny postanawia się, iż momentem wykonania usług jest ostatni dzień okresu rozliczeniowego w trakcie trwania którego **Priorytet** świadczyło usługę.
10. O ile nic innego nie wynika z treści **Umowy**, od drugiego pełnego miesiąca kalendarzowego obowiązywania **Umowy** o stałej współpracy, w przypadku zrealizowania co najmniej jednej usługi w danym okresie rozliczeniowym, **Priorytet** przysługuje minimalna kwota wynagrodzenia w wysokości 120,00 PLN netto stanowiącą opłatę za gotowość systemową.
11. W przypadku, gdy wartość zrealizowanych przez **Priorytet** usług w danym okresie rozliczeniowym przekracza minimalną kwotę wynagrodzenia, **Priorytet** przysługuje wynagrodzenie w wysokości odpowiadającej wartości faktycznie zrealizowanych w danym okresie rozliczeniowym usług zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
12. W przypadku, gdy wartość zrealizowanych usług przez **Priorytet** nie przekracza minimalnej kwoty wynagrodzenia, **Priorytet** przysługuje wynagrodzenie w wysokości minimalnej kwoty wynagrodzenia.
13. W sposób wyraźny postanawia się, iż 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 **Priorytet**, według własnego uznania, może zablokować konto **Zleceniodawcy** w **Aplikacji** uniemożliwiając mu zlecenie usług lub **Umowa** o stałej współpracy **Priorytet** ze **Zleceniodawcą** może ulec automatycznemu rozwiązaniu.
14. **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.
15. Każdy **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** ma prawo żądać informacji na temat aktualnie obowiązującego cennika lub wyceny przesyłki.
16. Płatność za przesyłkę, wskazanie **Płatnika**, określana jest według dyspozycji **Zleceniodawcy**, mogą nim być **Nadawca** lub **Odbiorca** przesyłki.
17. 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.
18. W przypadku zawarcia **Umowy** o stałej współpracy **Priorytet** zastrzega sobie prawo do zmian cennika indywidualnego z 14-dniowym wyprzedzeniem. O wszelkich zmianach dotyczących stawek lub rodzajów usług **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** zostanie poinformowany w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Niezgłoszenie uwag do proponowanych zmian w terminie 14 dni licząc od dnia ich otrzymania będzie równoznaczne z ich zaakceptowaniem.

## § 11 Uprawnienia Priorytet

1. **Priorytet** zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi, jeżeli zaistnieje chociaż jedna z poniższych okoliczności:
  - a) **Nadawca** nie spełnia wymagań dotyczących świadczenia usług określonych odpowiednio w Prawie pocztowym i w przepisach wydanych na jego podstawie (dla Usługi pocztowej) lub Prawie przewozowym (dla Usługi przewozowej) a także w Regulaminie;
  - b) w przypadku zażalenia przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** z płatnościami na rzecz **Priorytet**, **Priorytet** zastrzega sobie prawo do potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności z kwoty pobranej od **Odbiorcy** (usługa dodatkowa – Pobranie) na podstawie zapisów niniejszego paragrafu. O dokonaniu potrącenia **Priorytet** poinformuje **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę**;
  - c) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub **Priorytet** na szkodę;
  - d) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające obowiązujące przepisy prawa;
  - e) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
2. Ponadto **Priorytet** zastrzega sobie prawo do:
  - a) odmowy wykonania usługi, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez **Priorytet** warunków wymaganych do zawarcia **Umowy**;
  - b) odstąpienia od wykonania usługi, jeżeli przesyłka nie spełnia wymogów określonych w **Umowie**;
  - c) odmowy przyjęcia przesyłek zawierających przedmioty wymienione w § 5 punkt 1 powyżej.
3. W przypadku odstąpienia przez **Priorytet**, z przyczyn określonych w niniejszym paragrafie (punkt 1 - 2) świadczenia usługi, przyjętą przesyłkę zwraca się **Nadawcy** na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za usługę.
4. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, **Priorytet** powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty. W pozostałych przypadkach **Priorytet** ma prawo odmówić próby doręczenia **Odbiorcy** przesyłki z niedopuszczalną zawartością i dokonać jej zwrotu na koszt **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy**, za odpłatnością obowiązującą w aktualnie obowiązującym cenniku.
5. Okoliczność przyjęcia przez **Priorytet** przesyłki od **Zleceniodawcy** lub działającego w jego imieniu **Nadawcy** nie stanowi domniemania zgodności zawartości przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż przesyłka nie spełnia wymogów, o którym mowa w Regulaminie, **Priorytet** może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić zawartość przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi, także przed przyjęciem przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia przesyłki, o przyjęciu przesyłki do realizacji lub o przerwaniu świadczenia usługi oraz zwrocie przesyłki do **Nadawcy** na jego koszt, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami prawa, zniszczyć zawartość przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek. W razie przerwania świadczenia usługi, pobrana opłata za usługę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej **Priorytet** za zwrot przesyłki do **Nadawcy**. Sprawdzenia przesyłki dokonuje się w obecności **Nadawcy**, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez **Priorytet** do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi. Sprawdzona przesyłka zostaje oznaczona specjalną etykietą.
6. W sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie przesyłki spowodowały:



- a) konieczność zabezpieczenia mienia **Priorytet**, w tym konieczność użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości przesyłki lub wezwania odpowiednich służb posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczenia niezgodnej z Regulaminem zawartości przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy pracowników **Priorytet** przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania lub doręczania przesyłki;
  - b) naruszenie zdrowia pracownika **Priorytet**, które doprowadziło do uszczerbku na zdrowiu tego pracownika, lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia pomocy medycznej;
  - c) konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczenia **Priorytet**, lub konieczność trwałego lub czasowego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej przesyłki;
  - d) uszkodzenie w procesie przemieszczania przesyłki, przewożenia, sortowania lub doręczania przesyłki innego **Nadawcy**.
- Priorytet** nałoży na **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** niebędącego **Konsumentem** karę umowną w wysokości 115,00 PLN (słownie: sto piętnaście złotych) za pierwszą przesyłkę, która spowodowała jakiegokolwiek ze zdarzeń wskazanych w § 11 punkt 6 powyżej oraz karę umowną w wysokości 1115,00 PLN (słownie: jeden tysiąc sto piętnaście złotych) za każdą kolejną przesyłkę, która spowodowała jakiegokolwiek ze zdarzeń wskazanych w § 11 punkt 6 powyżej w ciągu roku od spowodowania takiego zdarzenia lub zdarzeń przez pierwszą przesyłkę, zaś **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** będzie ponadto zobowiązany do pokrycia wszelkich przedłożonych mu przez **Priorytet** kosztów powstałych w związku z koniecznością zabezpieczenia oraz likwidacji przesyłki. Zastrzeżenia powyższych kar umownych nie wyłączają uprawnień do dochodzenia przez **Priorytet** odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.
7. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** postanowień w § 5 punkt 1 powyżej, **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 powyżej i przyjęcia ich do przewozu przez **Priorytet**, odpowiedzialność **Priorytet** z tytułu ich przewozu jest wyłączona.
  8. Zapłata kary, o której mowa w § 11 punkt 7 powyżej, nie pozbawia **Priorytet** prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.
  9. Niezależnie od postanowień § 11 punkt 6 powyżej, każdy **Nadawca** zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone **Priorytet** wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno zdarzenie spośród zdarzeń, o których mowa w § 11 punkt 6 lit. a) – d) powyżej. **Nadawca** ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.
  10. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki w stopniu, który może powodować dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, **Priorytet** w celu kontynuowania realizacji usługi może zabezpieczyć przesyłkę przed dalszym jej uszkodzeniem lub ubytkiem. Z powyższych czynności **Priorytet** sporządza protokół. Jeżeli uszkodzenie opakowania przesyłki jest tak daleko idące, że uniemożliwia dalsze wykonywanie usługi na tej przesyłce, **Priorytet** skontaktuje się z **Nadawcą** w drodze wiadomości e-mail, przekazując informacje w przedmiocie wielkości uszkodzeń, jak również protokół z czynności zabezpieczających. Wiadomość będzie zawierać również pytania dotyczące dalszych dyspozycji ze strony **Nadawcy** co do przesyłki. W przypadku braku uzyskania dyspozycji od **Nadawcy** w terminie 3 dni roboczych od dnia doręczenia powyższej wiadomości e-mail, **Priorytet** dokona zwrotu takiej przesyłki do **Nadawcy** na jego koszt według aktualnie obowiązującego cennika.
  11. **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) 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.
  12. Celem zapewnienia przejrzystości, wysokość opłat określonych w § 11 lit. a) b) c) powyżej będzie wyróżniona na fakturze VAT jako odrębna pozycja

## § 12

### Przesyłki niedoręczalne

1. Przesyłka traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do magazynu przesyłek niedoręczalnych **Priorytet** w przypadku:
  - a) braku możliwości doręczenia do **Odbiorcy** ani braku możliwości zwrotu do **Nadawcy** z powodu braku lub błędnego adresu;
  - b) odmowy przyjęcia przez **Nadawcę** lub uiszczenia opłaty za zwrot przesyłki albo uiszczenia dopłaty.
2. W przypadku braku lub błędnego adresu na przesyłce, o którym mowa w § 12 punkt 1 a) powyżej, **Priorytet** podejmie próbę ustalenia tego adresu w oparciu o zawartość tej przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.
3. W przypadku gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia do **Odbiorcy** albo zwrócenia **Nadawcy** albo gdy **Nadawca** odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, poza przypadkami określonymi w art. 33 ust. 11 ustawy Prawo pocztowe:
  - a) korespondencja stanowiąca przesyłkę i jej opakowanie podlegają zniszczeniu przez **Priorytet** w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki;
  - b) zawartość inna niż korespondencja stanowiąca przesyłkę i jej opakowanie podlega zniszczeniu przez **Priorytet** w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia otwarcia przesyłki.
4. Jeżeli osoba uprawniona złoży reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w § 12 punkt 3 b) powyżej zawartość przesyłki i jej opakowanie nie mogą zostać zniszczone zanim decyzja o rozstrzygnięciu reklamacji stanie się ostateczna.
5. W przypadku gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej, która jest zarazem przesyłką towarową, nie umożliwi jej doręczenia do **Odbiorcy** albo zwrócenia do **Nadawcy** stosuje się przepisy ustawy Prawo przewozowe, w tym przepisy art. 58 ww. ustawy.

## § 13

### 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) niezwłocznie – w przypadku rzeczy łatwo psujących się lub ze względu na swe właściwości nie nadających się do dłuższego przechowywania;
  - b) w pozostałych przypadkach – po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia **Odbiorcy** lub **Nadawcy** o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki.
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.

## § 14

### 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.

## § 15

### 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 są przez **Priorytet** z zachowaniem następujących terminów:
  - **Przesyłki o wadze do 31,5 kg** – odbiór w godz. 8:00 – 16:00. Pierwsza próba doręczenia przesyłki podejmowana jest następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki w godz. 9:00 – 18:00 z zastrzeżeniem, iż wskazany termin podjęcia pierwszej próby doręczenia przesyłki jest terminem przewidywanym, a **Priorytet** gwarantuje, że podjęcie pierwszej próby doręczenia do **Odbiorcy** nie później niż w drugim dniu roboczym po dniu nadania takiej przesyłki.
  - **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.

## § 16 Płatność za pobranie

1. 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** przekaże ją **Zleceniodawcy**.
2. Wysokość kwoty do pobrania jest określona przez **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** i wpisana w odpowiedniej rubryce na liście przewozowym, który stanowi integralną część przesyłki.
3. Kwota do pobrania za jedną przesyłkę nie powinna przekroczyć równowartości 15.000,00 PLN w przypadku zawarcia **Umowy** o stałej współpracy, zaś w pozostałych przypadkach kwoty 5.000,00 PLN.
4. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez **Odbiorcę** przesyłka nie jest mu przekazywana. W takim przypadku **Priorytet** zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za przesyłkę doręczoną. O odmowie zapłaty kwoty pobrania przez **Odbiorcę** **Priorytet** poinformuje **Zleceniodawcę** lub działającego w jego imieniu **Nadawcę** a **Zleceniodawca** zobowiązuje się przekazać do **Priorytet** dalsze dyspozycje dotyczące przesyłki.
5. Pobranie należności od **Odbiorcy** za doręczoną przesyłkę odbywa się w walucie polskiej w gotówce lub innej formie prawnie dopuszczalnej i udostępnianej przez **Priorytet**.
6. **Priorytet** zobowiązuje się do rozliczenia ze **Zleceniodawcą** lub działającego w jego imieniu **Nadawcą** z pobranej kwoty od przesyłki w terminie maksymalnie **7 Dni roboczych** od daty doręczenia tej przesyłki. Przez rozliczenie rozumie się złożenie przez **Priorytet** dyspozycji przelewu w walucie polskiej na wskazany rachunek bankowy **Zleceniodawcy**. **Zleceniodawca** zobowiązuje się przy tym do podania prawidłowego i czytelnego numeru powyższego rachunku bankowego oraz kwoty do pobrania bez żadnych skreśleń, poprawek lub śladów wycierania pod rygorem zwolnienia **Priorytet** z odpowiedzialności za jakiegokolwiek ewentualne szkody powstałe z tego tytułu. Rachunek bankowy o którym mowa w niniejszym punkcie powinien należeć do **Zleceniodawcy** i być założony w Polsce. Jakiegokolwiek nieścisłości w tym zakresie, w szczególności w zakresie danych identyfikujących właściciela rachunku-**Zleceniodawcę** mogą skutkować brakiem realizacji rozliczenia, za co **Priorytet** nie ponosi odpowiedzialności.

## § 17 Zdarzenia nadzwyczajne

1. W przypadku ustanowienia przez uprawniony do tego organ władzy państwowej aktów prawnych wydawanych w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, w tym aktów prawnych wprowadzających stany nadzwyczajne (stan wyjątkowy, klęski żywiołowej, zagrożenia epidemicznego lub epidemii, stan wojny, wojenny) – jeżeli wystąpienie wskazanych wyżej zdarzeń nadzwyczajnych może zagrażać lub zagraża takim wartościom, jak zdrowie lub życie ludzkie **Nadawców**, **Odbiorców**, ich personelu, lub personelu **Priorytet**, lub może doprowadzić, lub prowadzi do utraty ciągłości świadczenia usług przez **Priorytet** – **Priorytet** może czasowo zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług objętych Regulaminem lub zmodyfikować zasady ich świadczenia.
2. Przez zdarzenia nadzwyczajne, o których mowa w **§ 17 punkt 1 powyżej**, rozumie się klęski żywiołowe (w tym suszę, pożar, trzęsienie ziemi, obsunięcie się ziemi, powódź, sztorm), wojnę, wypowiedziane lub niewypowiedziane działania wojenne, akty terrorystyczne, rebelię, rewolucję, powstanie, przewrót wojskowy lub cywilny, zamieszki, rozruchy, strajki, embargo, skażenie biologiczne lub radioaktywne, lokauty, blackouty, upadek statku powietrznego, wybuchy, w tym amunicji, materiałów wybuchowych, środków łatwopalnych, epidemie, pandemie, awarie sieci, w tym telekomunikacyjnych.
3. W przypadku zaistnienia zdarzeń, o których mowa w **§ 17 punkt 2 powyżej**, **Strona**, która wskutek ich wystąpienia nie może wykonać obowiązków nałożonych na nią **Umową**, zobowiązana jest poinformować o tym drugą **Stronę**.

## § 18 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 e-mail oraz innych powiadomień dotyczących zleconych usług.

## § 19 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
  - a) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.).
  - b) Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896, z późn. zm.).
  - c) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360, 2337, 2339. 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. Przed skorzystaniem z usługi **Zleceniodawca** oraz działający w jego imieniu **Nadawca** powinien bezwzględnie zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z usługi **Zleceniodawca** oraz działający w jego imieniu **Nadawca** potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2023 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