

## **Regulamin świadczenia Usług Kurierskich oraz Usług Przewozu towarów przez firmę Kurier Lab**

### **§1 - Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady i warunki wykonywania Usług Przewozowych oraz Usług Kurierskich przez firmę BMTP LOGISTICS POLAND Sp. z o.o. , ul. Zamiany 8 lokal LU2, 02-786 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie , XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000607078 , NIP: 9512408387 , REGON: 36393512300000, kapitał zakładowy 5000 PLN zwaną dalej Przewoźnikiem lub Kurierlab, na rzecz Konsumentów oraz Firm zwanych dalej Zleceniodawcą
2. Usługa Kurierska dotyczy przyjmowania, przemieszczania oraz doręczania Przesyłek zawierających korespondencję i wykonywana jest zgodnie z przepisami Prawa Poczтового
3. Usługa Przewozowa dotyczy przewozu rzeczy innych niż korespondencja i wykonywana jest zgodnie z przepisami Prawa Przewozowego
4. Kurierlab nie jest operatorem publicznym w świetle Prawa Poczтового i działa w obszarach niezatrzeżonych dla operatora publicznego.

### **§2 - Definicje**

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
  - a) Kurierlab / Przewoźnik – BMTP LOGISTICS POLAND Sp. z o.o będąca przewoźnikiem towarowym oraz niepublicznym operatorem pocztowym oraz podmioty biorące aktualnie udział w realizacji świadczonych usług po stronie usługodawcy (pracownicy, Kurierzy, podwykonawcy oraz zatrudniane przez nich osoby)
  - b) Przesyłka - rzecz opatrzona adresem Odbiorcy będąca przedmiotem Usługi Kurierskiej lub Usługi Przewozowej, przyjmowana przez Kuriera celem dostarczenia do Odbiorcy.
  - c) Usługa Kurierska - przyjmowanie, przemieszczanie oraz doręczanie Przesyłek zawierających korespondencję i wykonywana na podstawie przepisów Prawa Poczтового
  - d) Usługa Przewozowa - usługa polegająca na przewozie za wynagrodzeniem Przesyłki niezawierającej korespondencji wykonywana na podstawie przepisów Prawa Przewozowego
  - e) Usługa - Usługa Poczтовая lub Usługa Przewozowa, zależnie od zawartości Przesyłki
  - f) Przesyłka Niedoręczalna - Przesyłka, której dostarczenie Odbiorcy oraz zwrot do Nadawcy jest niemożliwe z powodu braku poprawnego adresu lub danych umożliwiających kontakt z Klientem
  - g) Zleceniodawca – podmiot zawierający z Przewoźnikiem umowę o wykonanie Usługi Kurierskiej lub Przewozowej poprzez zlecenie Usługi
  - h) Nadawca – podmiot wskazany przez Zleceniodawcę jako nadawca przesyłki
  - i) Odbiorca - podmiot wskazany przez Zleceniodawcę jako odbiorca przesyłki
  - j) Klient/Uprawniony – osoba uprawniona przez Zleceniodawcę do rozporządzania Przesyłką, czyli Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca
  - k) Reklamujący - osoba składająca reklamację niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usługi
  - l) Kurier – osoba związana z Kurierlab umową, która w jego imieniu realizuje Usługę.
  - m) Biuro - siedziba Kurierlab, miejsce do kierowania korespondencji lub kontaktu z obsługą klienta.
  - n) List przewozowy – dokument w formie papierowej lub elektronicznej zawierający adres, imię, nazwisko oraz telefon zarówno Nadawcy jak i Odbiorcy, numer zlecenia, będący potwierdzeniem odebrania Przesyłki przez Kuriera.
  - o) Ubezpieczyciel – firma ubezpieczeniowa, która na podstawie umowy z Kurierlab ubezpiecza za dodatkową opłatą przesyłki wartościowe
  - p) Regulamin - Niniejszy dokument. Aktualny Regulamin znajduje się na stronie internetowej kurierlab.pl
  - q) Uprawniony - Klient
  - r) Protokół szkody - dokument stwierdzający powstałe uszkodzenia lub ubytek przesyłki
  - s) PIN odbiorcy - jednorazowy osobisty numer identyfikacyjny wysyłany Odbiorcy pocztą elektroniczną oraz SMS-em, którym potwierdza on w Aplikacji Kuriera odbiór Przesyłki.
  - t) PIN nadawcy - osobisty numer identyfikacyjny wysyłany Nadawcy pocztą elektroniczną lub SMS-em, którym potwierdza on w Aplikacji Kuriera nadanie Przesyłki oraz akceptację niniejszego Regulaminu.
  - u) Aplikacja - oprogramowanie instalowane na urządzeniu mobilnym Kuriera, służące do autoryzacji nadania i odbioru Przesyłki oraz umożliwiające przepływ informacji między Kurierem, a dyspozytorem.
  - v) Pobranie - usługa dodatkowa polegająca na przyjęciu od Odbiorcy należności za Przesyłkę w kwocie zgodnej z żądaniem Zleceniodawcy oraz przekazanie tej kwoty Zleceniodawcy przelewem bankowym.

### **§3 - Ogólne warunki świadczenia usług kurierskich i usług przewozu**

1. Kurierlab świadczy Usługi Kurierskie i Usługi Przewozu na podstawie aktualnie obowiązującego cennika dostępnego na stronie internetowej kurierlab.pl
2. Godziny pracy Kurierlab dostępne są na stronie internetowej kurierlab.pl

- 3 Zakres działalności Kurierlab obejmuje obszar miasta Warszawy. Na podstawie indywidualnych ustaleń możliwe jest zlecenie kursu obejmującego inne miejscowości.
- 4 Podstawową usługą Kurierlab jest odbiór Przesyłki o wymiarach maksymalnych 50x35x25cm i wadze maksymalnej 10kg oraz jej dostarczenie do rąk własnych Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru, w ciągu godziny od momentu odbioru na terenie miasta Warszawy.
- 5 Deklarowany czas odbioru i dostarczenia przesyłki podany jest w cenniku i na stronie internetowej kurierlab.pl oraz zależy od wymiarów przesyłki. Gwarantowany czas dostawy jest dwukrotnością czasu deklarowanego, chyba że warunki zamówienia lub ustalenia z Klientem stanowią inaczej.
- 6 Kurierlab jest zobowiązany przewieźć Przesyłkę w oznaczonym terminie.
- 7 Jeżeli nie zachodzi wina Kurierlab, termin dostawy przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania z powodu:
  - a) sprawdzenia, w którego wyniku stwierdzono niezgodność z danymi z listu przewozowego, albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych,
  - b) wykonywania czynności wymaganych w przepisach szczególnych,
  - c) zmiany umowy przewozu albo przeszkody w przewozie lub wydaniu przesyłki,
  - d) przeładowania lub konieczności poprawienia załadowania
  - e) wystąpienia warunków niezależnych od Kurierlab, w tym działania siły wyższej takiej jak niekorzystne warunki atmosferyczne lub drogowe
- 8 Termin przewozu przesyłki jest zachowany, jeżeli przed jego upływem przewoźnik:
  - a) zawiadomił odbiorcę o nadejściu przesyłki
  - b) pozostawił przesyłkę osobie lub w miejscu wskazanym przez Klienta
- 9 Kurierlab może zmienić deklarowany oraz gwarantowany czas odbioru oraz dostarczenia przesyłki w przypadku zaistnienia warunków uniemożliwiających realizację usług w założonych terminach, o czym Zleceniodawca musi zostać poinformowany przed przyjęciem zlecenia przez Kurierlab
- 10 Kurierlab może powierzać wykonanie przewozu Przesyłki innym przewoźnikom na całej przestrzeni przewozu lub jej części, jednakże ponosi odpowiedzialność za ich czynności jak za swoje własne.
- 11 Kurierlab zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usługi lub odstąpienia od Umowy w przypadku chwilowego lub stałego braku możliwości ich świadczenia lub złamania przez Zleceniodawcę warunków Regulaminu.

#### **§4 - Sposób zawarcia umowy**

- 1 Zleceniodawca zleca Kurierlab usługę odbioru przesyłki od Nadawcy z miejsca wskazanego przez Zleceniodawcę oraz dostarczenia przesyłki do Odbiorcy pod określony adres w strefie działania Kurierlab. Złożenie zlecenia oznacza akceptację przez Zleceniodawcę treści niniejszego Regulaminu. Zlecenie może mieć formę zamówienia złożonego za pośrednictwem:
  - a) witryny internetowej kurierlab.pl lub aplikacji mobilnej Kurierlab
  - b) poczty elektronicznej – kontakt@kurierlab.pl
  - c) telefonu - 577377000
  - d) inaczej, jeśli obie strony ustaliły taki sposób działania
- 2 Każdorazowo przyjęcie zlecenia przez Kurierlab zostanie potwierdzone telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej
- 3 Złożenie zamówienia jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu
- 4 Prawnym dokumentem zawarcia umowy przewozu jest podpisanie przez Nadawcę oraz Kuriera listu przewozowego lub elektroniczne potwierdzenie odbioru przesyłki przez Kuriera. Jest to też dowód odbioru Przesyłki przez Kuriera.
- 5 Kurierlab może stosować elektroniczne urządzenia mobilne z zainstalowaną aplikacją do potwierdzenia odbioru i dostarczenia Przesyłki. Dowodem dostarczenia Przesyłki jest podpis złożony na tym urządzeniu lub poprawnie wprowadzony PIN Odbiorcy.
- 6 Zleceniodawca będzie akceptował elektroniczną formę potwierdzenia dostarczenia Przesyłki.
- 7 Kurierlab może odmówić wykonania usługi jeżeli stwierdzi brak możliwości jej wykonania.
- 8 Obowiązkiem Zleceniodawcy jest prawidłowe, jednoznaczne wskazanie Nadawcy i Odbiorcy oraz dla każdego z nich:
  - a) Imienia i nazwiska
  - b) Dokładnego i kompletnego adresu wraz z kodem pocztowym
  - c) Numeru telefonu (preferowany jest numer tel. komórkowego)
- 9 Zleceniodawca zobowiązany jest podać swoje dane

#### **§5 - Warunki przyjęcia przesyłki**

- 1 Kurierlab nie przyjmuje do przewozu Przesyłek zawierających:
  - a. Materiały żrące i radioaktywne
  - b. Materiały wybuchowe i łatwopalne
  - c. Substancje i przedmioty zabronione
  - d. Zwłoki lub szczątki ludzkie i zwierzęce
  - e. Broń i amunicję;
  - f. Narkotyki

- g. Żywe zwierzęta
  - h. Zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty, bony towarowe i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;
  - i. Rzeczy, które na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie mogą być przewożone
  - j. Rzeczy mogące w trakcie przewozu zabrudzić lub uszkodzić mienie Kurierlab lub inne Przesyłki
  - k. Rzeczy wyłączone z przewozu.
- 2 Kurierlab może odmówić przyjęcia Przesyłki, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonania Usługi przy użyciu posiadanych przez Kurierlab środków i urządzeń transportowych;
  - 3 Przyjęcie przesyłki polega na odbiorze jej od Nadawcy przez Kuriera.
  - 4 Nadawca jest zobowiązany przekazać przesyłkę właściwie zapakowaną, w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz. Opakowanie przesyłki powinno być starannie zamknięte uniemożliwiając bezśladowy dostęp do zawartości jak również odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki, posiadać stosowne zabezpieczenia wewnętrzne uniemożliwiające przesuwanie się zawartości w trakcie procesu przewozu, posiadać oznaczenia o niestandardowym charakterze zawartości np. uwaga szkło; góra/dół.
  - 5 Czas dotarcia Kuriera do Nadawcy od momentu potwierdzenia przyjęcia zlecenia przez Przewoźnika wynosi do 60 minut, o ile strony nie uzgodniły innego terminu. Nadawca powinien przygotować Przesyłkę do wysyłki przez przybyciem Kuriera, aby uniknąć dodatkowych kosztów oczekiwania Kuriera.
  - 6 Nadawca ma prawo wylegitymować Kuriera lub potwierdzić jego tożsamość dzwoniąc do Biura Kurierlab.
  - 7 Kurierlab może odstąpić od wykonania Usługi po zawarciu Umowy z powodu niewystarczającego zabezpieczenia zawartości przesyłki lub niezgodność wymiarów lub wagi z zadeklarowanymi przy składaniu zlecenia. Rodzi to skutki finansowe jednakowe z wykonaniem pełnej usługi Przewozu.
  - 8 W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Kurierlab, może on zażądać jej otwarcia w obecności Nadawcy i sprawdzenia poprawności zapakowania.
  - 9 W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska lub rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, Kurierlab uprawniony jest do powiadomienia niezwłocznie właściwych służb oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do momentu oględzin przez te służby.

#### **§6 - Wynagrodzenie za wykonanie usługi**

- 1 Opłaty za świadczone przez Kurierlab usługi ustalane są na podstawie aktualnie obowiązującego Cennika.
- 2 Kurierlab zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w cenniku. Zmiany te nie dotyczą Usług będących w trakcie wykonywania.
- 3 Opłatę za usługę uiszcza Nadawca gotówką w momencie nadania Przesyłki, Zleceniodawca w momencie składania zamówienia (poprzez e-płatności lub przelew) lub Odbiorca gotówką.
- 4 Faktura za wykonane usługi wysyłana jest pocztą elektroniczną na adres email Zleceniodawcy w ciągu 2 dni roboczych od wykonania usługi.
- 5 Kurierlab zastrzega sobie prawo do zawierania indywidualnych umów z Klientem, w których może wskazać inny sposób rozliczania za wykonane usługi
- 6 Kurierlab należą się opłaty za czynności wykonane w związku z realizacją zmian na żądanie klienta.
- 7 Płatnikiem domyślnie jest Zleceniodawca
- 8 W przypadku przekroczenia terminu płatności nalicza się odsetki ustawowe.
- 9 Kurierlab świadczy usługę pobrania płatności przy doręczeniu Przesyłki ("Pobranie") za dodatkową opłatą.
- 10 Zwrot Pobrania dokonywany jest na rachunek bankowy wskazany przez Zleceniodawcę w momencie składania zamówienia w terminie do 2 dni roboczych od przyjęcia płatności od Odbiorcy.
- 11 Kurierlab zastrzega sobie prawo do zajęcia kwoty Pobrania w przypadku opóźnienia w płatnościach za usługi dłuższego niż 7 dni od dnia wymagalności.

#### **§7 - Doręczenie przesyłki**

- 1 Kurierlab może dokonać wstępnego zawiadomienia o spodziewanym terminie dostarczenia Przesyłki przez kontakt telefoniczny lub sms na podany przez Zleceniodawcę numer telefonu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 2 W przypadku opóźnienia w dostawie Odbiorca jest natychmiast informowany o tym telefonicznie z zapytaniem o dalsze dyspozycje.
- 3 Za osobę upoważnioną do odbioru Przesyłki uznaje się:
  - a) Odbiorcę
  - b) przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika Odbiorcy
  - c) osobę zamieszkałą z Odbiorcą
  - d) w przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej - osobę upoważnioną do odbioru przesyłek w recepcji, kancelarii lub komórce pełniącej jej rolę.
  - e) inną osobę lub miejsce wskazane przez Klienta w sposób jednoznaczny, zgodny z §7 ust. 12
- 4 Zleceniodawca może zastrzec dostarczenie przesyłki do rąk własnych Odbiorcy.

- 5 Kurier ma prawo potwierdzić tożsamość Odbiorcy lub osoby upoważnionej do odbioru Przesyłki na podstawie ważnego dokumentu (Dowód Osobisty, Prawo Jazdy, Paszport)
- 6 Przez przyjęcie przesyłki Odbiorca zobowiązuje się do zapłaty ewentualnych należności ciężących na Przesyłce.
- 7 Dowodem dostarczenia Przesyłki jest potwierdzenie przez Odbiorcę na Liście Przewozowym lub w Aplikacji na urządzeniu mobilnym Kuriera jej odbioru swoim podpisem lub poprawnym numerem PIN Odbiorcy, chyba że Klient autoryzował inny sposób dostarczenia. Odbiorca tym samym stwierdza prawidłowość wykonania Usługi i brak zastrzeżeń co do stanu Przesyłki.
- 8 Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usługi lub stanu Przesyłki powinny być spisane w formie protokołu w momencie odbioru Przesyłki
- 9 Z chwilą dostarczenia przesyłki wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem Przesyłki przechodzą na Odbiorcę. Klient ma prawo zgłosić Kurierlab w terminie 7 dni od doręczenia Przesyłki roszczenie z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń.
- 10 Odmowa przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub jego nieobecność pod podanym adresem rodzi te same skutki finansowe jak dostarczenie Przesyłki.
- 11 Kurierlab przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy przewozu.
- 12 Klient ma prawo do zmiany adresu lub terminu doręczenia, o ile dokona ich kontaktując się używając numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej wskazanego przez Zamawiającego. Możliwe są zmiany w zakresie godzin pracy i obsługiwanego obszaru przez Kurierlab. Mogą zostać naliczone opłaty dodatkowe zgodne z Cennikiem, o czym Klient musi być poinformowany.

#### **§8- Zasady postępowania w przypadku nie doręczenia przesyłki.**

- 1 Kurier po dotarciu na miejsce doręczenia przesyłki i nie zastaniu Odbiorcy kontaktuje się z Odbiorcą telefonicznie, a w przypadku niepowodzenia kontaktuje się ze Zleceniodawcą w celu uzyskania informacji co do dalszego przebiegu doręczenia Przesyłki.
- 2 W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, jest ona zwracana do Nadawcy lub w miejsce przez niego wskazane.
- 3 Za odmowę przyjęcia Przesyłki uznaje się odmowę uiszczenia należności ciężących na Przesyłce lub kwoty Pobrania
- 4 Kolejne doręczenie Przesyłki jest płatne zgodnie z Cennikiem
- 5 Zwrot niedoręczonej Przesyłki do Nadawcy w ciągu 24h nie jest dodatkowo płatny.

#### **§9 -Tajemnica pocztowa**

- 1 Kurierlab nie ma prawa kontrolowania treści przewożonych dokumentów
- 2 Informacje przesyłane w przesyłkach zawierających korespondencję objęte są tajemnicą pocztową.
- 3 Do zachowania tajemnicy pocztowej są zobowiązani
  - a. Kurierlab
  - b. Kurier
  - c. Osoby oraz firmy współpracujące z Kurierlab
- 4 Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest:
  - a. ujawnienie lub przetwarzanie informacji objętych tajemnicą pocztową
  - b. otwieranie zamkniętych przesyłek pocztowych lub zapoznawanie się z ich treścią
  - c. umożliwienie osobom nieuprawnionym działań, o których mowa w pkt a i b.
- 5 Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej nie jest:
  - a. podejmowanie działań przewidzianych przepisami prawa lub uwzględnionych w Regulaminie
  - b. wykorzystanie danych udostępnionych przez Zleceniodawcę za jego zgodą
- 6 Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie
- 7 Kurierlab ma obowiązek do zachowania należytej staranności w celu zabezpieczenia przewożonych rzeczy oraz przechowywanych danych przed utratą, udostępnieniem lub zniszczeniem.
- 8 Zleceniodawca wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie koniecznym do realizacji usługi, udokumentowania sprzedaży (w tym wystawiania faktur i innych dokumentów księgowych).
- 9 Kurierlab przetwarza dane przekazane przez Zleceniodawcę zgodnie z prawem w celu poprawy jakości świadczonych usług, optymalizacji tras przejazdu, śledzenia przesyłki w trakcie trwania Przewozu , statystyki wykonywanych kursów.

#### **§11 - Odpowiedzialność**

- 1 Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
  - a) podania w zamówieniu, liście przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu
  - b) wadliwego stanu Przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania
  - c) Nadawca ponosi także koszty związane z przeładunkiem Przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy Przesyłki, jej wymiarów zawarte w Liście Przewozowym lub zamówieniu, są niezgodne ze stanem faktycznym.
- 2 Utrata przesyłki jest traktowana jako usługa niewykonana.
- 3 Uszkodzenie lub ubytek Przesyłki oraz niewywiązanie się z gwarantowanych terminów realizacji traktuje się jako usługę wykonaną nienależycie.

- 4 Przesyłkę uznaję się za utraconą w przypadku nie doręczenia w terminie 5 dni roboczych od upływu gwarantowanego terminu doręczenia.
- 5 Kurierlab ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki w stosunku do gwarantowanego czasu dostawy.
- 6 Kurierlab nie ponosi odpowiedzialności określonej w §11 ust. 5 , jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki powstały:
  - a) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Kurierlab
  - b) z powodu właściwości towaru
  - c) wskutek siły wyższej
  - d) z powodu naruszenia przez Zleceniodawcę, Nadawcę lub Adresata regulaminu lub ustawy Prawo PocztoweDowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu Przesyłki wynikało z jednej z wymienionych okoliczności, ciąży na Kurierlab.
- 7 Jeżeli przed wydaniem Przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, Kurierlab ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Kurierlab wykonuje te czynności także na żądanie Klienta, jeżeli twierdzi on, że Przesyłka jest naruszona.
- 8 Jeżeli Przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w opakowaniu transportowym, nienaruszonym, zamkniętym przez Nadawcę i z nie naruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.
- 9 Niewywiązanie się Kurierlab z gwarancji z §3 ust.6 powstałe wyłącznie z winy błędów serwisowych powoduje wykonanie usługi nieodpłatnie.
- 10 Usługa niewykonana lub wykonana nienależycie skutkuje zwrotem należności za Usługę niezależnie od należnego odszkodowania.
- 11 W przypadku utraty Przesyłki z korespondencją odszkodowanie wynosi pięciokrotność opłaty za Usługę, z której w tym przypadku korzystał Klient.
- 12 Wysokość odszkodowania na utratę Przesyłki niezawierającej korespondencji nie może przewyższać wartości rzeczy, którą ustala się w następującej kolejności:
  - a) na podstawie dowodu zakupu
  - b) na podstawie rynkowej ceny rzeczy w dniu nadania Przesyłki
  - c) na podstawie rynkowej wyceny rzeczy tego samego rodzaju lub gatunku
  - d) na podstawie wyceny rzeczoznawcy
- 13 Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie Przesyłki odpowiada procentowemu zmniejszeniu się wartości rzeczy, której wartość ustala się jak w §11 ust.12
- 14 Odpowiedzialność Kurierlab za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki nie może przewyższać zadeklarowanej wartości Przesyłki lub 500 złotych (pięciuset złotych). Przesyłka o wyższej wartości jest uznawana jako przesyłka wartościowa.
- 15 Przesyłka Wartościowa podlega odrębnemu ubezpieczeniu za co Kurierlab pobiera ustaloną w Cenniku opłatę.
- 16 Za zagubienie, ubytek, uszkodzenie Przesyłki Wartościowej odpowiada i wypłaca ewentualne odszkodowanie Ubezpieczyciel na mocy umowy z Kurierlab, do wysokości zadeklarowanej przez Zleceniodawcę w momencie składania zamówienia.
- 17 Deklarowana wartość Przesyłki nie może przewyższać rzeczywistej wartości rzeczy.
- 18 Kurierlab nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, zarówno w stosunku do Zleceniodawcy jak i osób trzecich.

#### **§12 - Reklamacje**

- 1 Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Klient
- 2 Reklamację dotyczącą nienależytego wykonania lub niewykonania Usługi można wnieść
  - a) w przypadku stwierdzenia uszkodzenia Przesyłki lub ubytku zawartości Przesyłki przez Odbiorcę - przez sporządzenie Protokołu lub pisemnego oświadczenia w momencie odbioru Przesyłki i przekazanie go Kurierowi lub wysłanie do Kurierlab zgodnie z §10 ust. 3
  - b) w przypadku uszkodzeń lub ubytku Przesyłki nie dających się zauważyć z zewnątrz - w ciągu 7 dni od dnia dostarczenia Przesyłki pisemnie, zgodnie z §10 ust. 3
  - c) z tytułu opóźnienia w dostawie Przesyłki względem gwarantowanego czasu dostawy - w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia Przesyłki pisemnie, zgodnie z §10 ust. 3
  - d) w przypadku utraty Przesyłki - w ciągu 14 dni od momentu uznania Przesyłki za utraconą.
- 3 Wszelkie reklamacje Klient zgłasza na piśmie pocztą elektroniczną na adres kontakt@kurierlab.pl lub listownie na adres siedziby Kurierlab.
- 4 Reklamacje wniesione po upływie ww. terminów lub przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania, o czym Reklamujący jest niezwłocznie informowany.
- 5 Reklamacja powinna zawierać:
  - a) Pismo reklamacyjne z odpowiednim uzasadnieniem i żądaniem
  - b) Nazwę oraz adres reklamującego

- c) Dowód zawarcia umowy przewozu lub jego kopię, a w przypadku elektronicznego potwierdzenia odbioru przesyłki przez kuriera – kopię tego potwierdzenia.
  - d) Dane pozwalające na identyfikację zlecenia (numer listu przewozowego, datę nadania, adresy nadawcy oraz odbiorcy)
  - e) Udokumentowaną kwotę roszczenia (rachunek, faktura)
  - f) Dowód zapłaty wszelkich należności w stosunku do Kurierlab
  - g) Materiał zdjęciowy umożliwiający ocenę uszkodzenia zawartości oraz opakowania - w przypadku uszkodzeń lub ubytku Przesyłki.
- 6 W przypadku zgłoszenia Reklamacji niekompletnej Kurierlab może wezwać Reklamującego do uzupełnienia brakujących dokumentów. Reklamujący zobowiązany jest do uzupełnienia brakujących dokumentów w terminie 14 dni.
  - 7 Termin wyjaśnienia reklamacji nie może przekroczyć 14 dni od dnia zgłoszenia prawidłowej i kompletnej reklamacji.
  - 8 Po rozpatrzeniu reklamacji Kurierlab powiadamia Reklamującego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie o sposobie załatwienia reklamacji.
  - 9 W przypadku przyznania odszkodowania kwota zostaje przelana w ciągu 4 dni roboczych na podany przez Reklamującego numer konta, chyba że obie strony uzgodniły inny sposób wypłaty odszkodowania.

### **§13 - Otwarcie i likwidacja przesyłek**

- 1 Przesyłka Niedoręczalna, której dostarczenie Odbiorcy oraz zwrot do Nadawcy jest niemożliwe z powodu braku poprawnego adresu lub danych umożliwiających kontakt z Klientem może zostać otwarta przez Kurierlab w celu uzyskania danych potrzebnych do jej doręczenia.
- 2 Otwarcia Przesyłki Niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie 3 osób powołana przez Kurierlab.
- 3 Otwarcie Przesyłki Niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie opakowania i zawartości.
- 4 W przypadku ustalenia danych potrzebnych do doręczenia Przesyłki, zostaje ona zabezpieczona i zapakowana oraz doręczona do Odbiorcy lub Nadawcy wraz z informacją o komisyjnym otwarciu.
- 5 Kurierlab jest uprawniony do likwidacji Przesyłki poprzez jej sprzedaż, nieodpłatne przekazanie lub zniszczenie w przypadku braku danych potrzebnych do :
  - a. doręczenia Przesyłki i kontaktu z Klientem
  - b. odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, Nadawcę lub Zleceniodawcę
  - c. przypadkach określonych w przepisach Prawa Poczтового
- 6 Likwidacja Przesyłki może nastąpić po upływie 60 dni od jej otwarcia lub próby kontaktu z Klientem.
- 7 Kurierlab ma prawo do likwidacji Przesyłki nieoptaczonej, w przypadku kiedy Klient odmówi uiszczenia opłaty za Usługę.
- 8 Likwidacja Przesyłki zawierającej korespondencję polega na zniszczeniu jej przez Kurierlab w sposób uniemożliwiający odczytanie informacji zawartych w Przesyłce.

### **§14 - Postanowienia końcowe**

- 1 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
  - a. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.)
  - b. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe
  - c. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.)
- 2 Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem zastępują je postanowienia aktów prawnych wymienione w §11 ust. 1 i nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień Regulaminu
- 3 Kurierlab ma prawo do wprowadzania zmian do Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do Usług będących w trakcie wykonywania.
- 4 Klient może dochodzić roszczeń na drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Prezesie UKE.
- 5 Administratorem danych osobowych osób fizycznych i konsumentów zlecających wykonanie Usług objętych Regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych jest BMTP Logistics Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Zamiany 8 LU 2. Dane osobowe tych osób zawarte w Liście przewozowym przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji Usług. Osoby, których danymi osobowymi administruje jest BMTP Logistics Poland Sp. z o.o. mają prawo dostępu do tych danych oraz ich poprawiania.
- 6 Regulamin obowiązuje od dnia 10 czerwca 2016 r. do dnia wprowadzenia nowego regulaminu.