OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH Z UDZIAŁEM KONSUMENTÓW

Regulamin

§ 1
Postanowienia ogólne

K-EX Spółka z o.o. (dalej K-EX), z siedzibą: ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce, zarejestrowana pod numerem KRS 0000326471 w Sądzie Rejonowym w Kielcach, NIP 959-18-56-995, Regon 260287537, z kapitałem zakładowym w kwocie 1.100.000,00 PLN w ramach prowadzonej działalności świadczy usługi kurierskie przewozowe i pocztowe.
Niniejszy Regulamin nie dotyczy Przedsiębiorców.

§ 2
Podstawy prawne świadczenia usług

Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.)- zwana dalej Prawem przewozowym.
Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe – zwana dalej Prawem pocztowym.
Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16,poz. 93 z późn. zm.) - zwana dalej Kodeksem Cywilnym.
Rozporządzenie ministra transportu i budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006 r.) - zwane dalej Rozporządzeniem w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468) - zwane dalej Rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
Ustawa o Prawach Konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 27.)

§ 3
Definicje

Regulamin - niniejszy dokument. Aktualny Regulamin dostępny w siedzibie i oddziałach K-EX, Punktach przyjęć przesyłek, u każdego Kuriera oraz na stronie internetowej www.k-ex.pl
Przesyłka – przesyłka towarowa przyjęta do przewozu w ramach jednego Listu przewozowego celem odbioru od jednego nadawcy i dostawy do jednego odbiorcy. Przesyłki towarowej nie stanowi przesyłka pocztowa będąca przedmiotem usługi pocztowej w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529).
Przesyłka pocztowa - rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi.
Opakowanie - jednostkowe zabezpieczające opakowanie rzeczy na czas przewozu w sposób określony w niniejszym Regulaminie.
Kurier/Agent – przedstawiciel K-EX.
Usługi kurierskie/Usługi - usługi przewozowe i pocztowe.
Usługi przewozowe - usługi kurierskie polegające na przewozie za wynagrodzeniem rzeczy z wyłączeniem przesyłek pocztowych na podstawie Prawa przewozowego.
Usługi pocztowe - usługi kurierskie polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych na podstawie Prawa pocztowego.
Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej (zawarcia umowy o usługę.
Kurierską) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu Cywilnego).
Odbiorca/Adresat - podmiot w przypadku przesyłki wskazany w Liście przewozowym lub w przypadku przesyłki pocztowej na przesyłce pocztowej lub w Liście przewozowym jako upoważniony do odbioru przesyłki/przesyłki pocztowej.
Nadawca - podmiot zlecający K-EX wykonanie usługi, wskazany w Liście przewozowym jako Nadawca.

COD - usługa dodatkowa pobrania od odbiorcy opłaty za towar znajdujący się w przesyłce przekazanej do wykonania usługi przewozowej w obrocie krajowym.
Cennik - wykaz pobieranych przez K-EX opłat za świadczone usługi i usługi dodatkowe, zawierający informacje o rodzaju i dostępności usług oraz sposoby ich wyceny, dostępny w oddziałach K-EX, punktach przyjęć przesyłek, u każdego Kuriera oraz na stronie internetowej www.k-ex.pl
Awizo - zawiadomienie o nieudanej próbie odbioru lub dostawy przesyłki i/lub przesyłki pocztowej z podanym terminem ponownej próby odbioru lub dostawy (w braku podania terminu jest to następny dzień) oraz wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może odebrać osobiście przesyłkę/przesyłkę pocztową, jeżeli podany przez Kuriera termin Odbiorcy nie odpowiada.
Punkt przyjęcia przesyłek – oznaczone logo K-EX miejsce przyjmowania i wydawania przesyłek i/lub przesyłek pocztowych przez K-EX. Lista aktualnych punktów przyjęcia przesyłek znajduje się na stronie www.k-ex.pl
Waga - całkowita waga (masa) przesyłki i/lub przesyłki pocztowej wraz z opakowaniem wyrażana w kilogramach, dekagramach i gramach.
Protokół - dokument opisujący powstałe naruszenie stanu przesyłki/przesyłki pocztowej, w tym uszkodzenia lub ubytki przesyłki/przesyłki pocztowej.
List przewozowy - dokument stosowany przez K-EX dla potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji stanowiący dowód zawarcia umowy na świadczenie Usług, na którym stwierdzana jest również dostawa przesyłki/przesyłki pocztowej do Odbiorcy.

§ 4
Zakres działalności

1. K-EX w ramach prowadzonej działalności świadczy dla konsumentów usługi przewozowe i pocztowe na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz ofertach świadczenia danej usługi. Aktualne oferty są dostępne na stronie internetowej www.k-ex.pl, w Punktach przejęć przesyłek, u Kurierów, w siedzibie i oddziałach K-EX
2. K-EX świadczy Usługi przez internet, poprzez Kurierów oraz Agentów w Punktach przyjęć przesyłek.
3. Rodzaje usług przewozowych:
   a) Usługa „Przesyłka całopojazdowa" - Usługa polegająca na przewozie przesyłki bezpośrednio od nadawcy do odbiorcy, bez przeładunków w terminalach K-EX. Na pojeździe przewożona jest jedna przesyłka lub kilka przesyłek od jednego Zleceniodawcy/Nadawcy do jednego odbiorcy. Zleceniodawca/Nadawca dysponuje całą powierzchnią ładunkową podstawionego przez K-EX pojazdu.
   b) Usługa „Przesyłka częściowa" - Usługa polegająca na przewozie przesyłek bezpośrednio od nadawcy do odbiorcy, bez przeładunków w terminalach K-EX. Na pojeździe przewożone są przesyłki od kilku nadawców do kilku odbiorców.
   c) Usługa „Przesyłka drobnicowa LTL" - Usługa polegająca na przewozie przesyłki od nadawcy do odbiorcy przy wykorzystaniu Oddziałów K-EX oraz linii połączeń międzyoddziałowych. Usługa dla przesyłek, których waga całkowita nie przekracza 12.000 kg na jednym liście przewozowym, opakowanie (paleta) nie jest cięższa niż 1.000 kg, a dla jednostek niespaletyzowanych ale możliwych do przeładunku mechanicznego 450 kg, dla przesyłek gdzie nie ma możliwości przeładunku mechanicznego 50 kg. Przewidywany termin dostawy następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki.
   d) Usługa „Przesyłka expressowa" - Usługa polegająca na przewozie przesyłki od nadawcy do odbiorcy przy wykorzystaniu terminali K-EX oraz linii połączeń międzyterminalowych. Usługa dla przesyłek, których waga jednostkowego opakowania nie przekracza 30 kg. Przewidywany termin dostawy następnego dnia roboczego po dniu nadania przesyłki.
4. Rodzaje usług pocztowych:
   Przyjmowanie, sortowanie i doręczanie przesyłek pocztowych:
   a) przesyłka kurierska - przesyłka listowa będącą przesyłką rejestrowaną lub paczką pocztową, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:

- bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od nadawcy,
- śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
- doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
- doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
- uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;

b) przesyłka z korespondencją - przesyłka pocztowa niebędąca drukiem, zawierająca informację utrwaloną na dowolnym nośniku, w tym utrwaloną pismem wypukłym
c) paczka pocztowa - przesyłka rejestrowana, niebędąca przesyłką listową, o masie do 20 000 g i wymiarach: z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm albo które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość;

5. K-EX może odmówić przyjęcia do wykonania usług polegających na przewozie:
   a) zwłok lub szczątek ludzkich;
   b) pojazdów przewożonych odkrytymi środkami transportu;
   c) dzieła sztuki, przedmioty o znacznej wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych, przedmioty mające wartość kolekcjonerską.
   d) metale i kamienie szlachetne
   e) materiały promieniotwórcze.
   f) przesyłki uszkodzone lub zdekompletowane w momencie przyjmowania do przewozu,
   g) gotówka, karty prepaid i inne wartości pieniężne, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, bony, czeki, weksle, inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę,
   h) nośników zawierających wartości sentymentalne np. pamiętniki oraz inne dokumenty o wartości emocjonalnej oraz sentymentalnej czy kolekcjonerskiej;
   i) rzeczy łatwo psujące się, towary wymagające temperatury kontrolowanej lub innych specjalnych warunków przewozu;
   j) produkty lecznicze w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowobadawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa, z zastrzeżeniem zgody K-EX na wykonanie takiej usługi, nie dotyczy produktów przeznaczonych do obrotu poza aptecznego;
   k) broń i amunicję;
   l) organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego, chyba, że są one dopuszczone „Polityką dotyczącą transportu towarów niebezpiecznych w drogowej sieci kurierskiej K-EX Sp. z o.o.";
   m) przedmioty, dla których wymagane są oznakowania znakami akcyzy;
   n) rzeczy przewożone pod plombą celną;
   o) mienie przesiedleńcze;
   p) inne rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp., lub też rzeczy wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu lub użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji K-EX;
   q) adresowanych na numery skrytek pocztowych;
   r) przesyłek innych przedmiotów, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi;
   s) w przewozach krajowych przesyłek o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. nr 119, poz. 1250 z późniejszymi zmianami);

t) przesyłek, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania. K-EX może uzależnić przyjęcie do przewozu rzeczy, których opakowanie nie odpowiada warunkom określonym w regulaminie lub ze śladami uszkodzenia, od zamieszczenia przez Nadawcę w liście przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie przesyłki;
u) przesyłek o wartości deklarowanej powyżej 100.000 zł;
v) przesyłek, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
w) przesyłek, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu nie nadają się do przewozu środkami transportowymi;
x) przesyłek niebezpiecznych w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych;
y) akumulatorów, silników, skrzyni biegów zalanych płynami.

6. K-EX odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
   a) nie są spełnione wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w Prawie pocztowym lub w przepisach wydanych na jego podstawie, a także w regulaminach wykonywania usług pocztowych;
   b) zawartość lub opakowanie przesyłki pocztowej naraża osoby trzecie lub K-EX na szkodę;
   c) na opakowaniu przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo
   d) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym zezwoleniem lub wpisem do rejestru;
   e) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki pocztowej jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;

K-EX może ponadto:
   a) odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka pocztowa nie spełnia określonych przez K-EX warunków wymaganych do zawarcia umowy;
   b) odstąpić od wykonania usługi pocztowej po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka pocztowa nie spełnia warunków określonych w umowie.

7. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez K-EX od umowy o świadczenie usługi z przyczyn określonych w ust. 5 i 6, przyjętą przesyłkę pocztową zwraca się nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi.
8. Zakazane jest nadawanie, przyjmowanie do przemieszczania i doręczania przez K-EX przesyłek pocztowych pochodzących od różnych Nadawców skierowanych do różnych Odbiorców, jeżeli są nadane w jednej przesyłce.
9. Nadawca może przed doręczeniem przesyłki pocztowej:
   a) odstąpić od umowy o świadczenie usługi;
   b) żądać zmiany odbiorcy lub miejsca doręczenia. K-EX może żądać od Nadawcy uiszczenia opłat za czynności wykonane przez K-EX w związku z odstąpieniem przez Nadawcę od umowy o świadczenie usługi albo realizacją zmian.

§ 5
Sposób zawarcia umowy

1. K-EX przyjmuje do wykonania usługi poprzez złożenie zlecenia:
   a) na stronie internetowej www.k-ex.pl
   b) osobiście w Punktach przyjęć przesyłek K-EX
2. Dowodem zlecenia usługi przewozowej jest list przewozowy składany przez Nadawcę.
3. Obowiązkiem Nadawcy jest prawidłowe wypełnienie listu przewozowego. W szczególności list przewozowy powinien zawierać:
   a) dane Nadawcy – imię nazwisko, dokładny adres, numer telefonu,
   b) dane Odbiorcy:
      - gdy jest nim przedsiębiorca: nazwa firmy, NIP, dokładny adres, imię, nazwisko;
      - gdy jest nim konsument: imię, nazwisko, dokładny adres.

c) miejsce dostawy – miejsce oznaczone przez Nadawcę jako miejsce, na które ma zostać dostarczona przesyłka (adres odbiorcy, Punkt przyjęć przesyłek)
d) wagę przesyłki/przesyłki pocztowej;
e) ilość opakowań;
f) opis zawartości przesyłki/przesyłki pocztowej;
g) wartość deklarowaną przesyłki;
h) podpis Nadawcy;
i) inne niezbędne dane dla prawidłowego wykonania usługi

4. Nadawca zobowiązany jest do podpisania Listu przewozowego.
5. Nadawcy na każde żądanie zostaje udostępniony aktualny Regulamin oraz obowiązujący cennik i aktualne oferty Usług. Ponadto są one dostępne w siedzibie i oddziałach K-EX, punktach przyjęć przesyłek, u każdego Kuriera oraz na stronie internetowej www.k-ex.pl
6. Wypełnienie i podpisanie Listu przewozowego oznacza zgodę na wykonanie Usługi zgodnie z ofertą dla danej Usługi oraz Regulaminem.
7. Potwierdzeniem przyjęcia Usługi do realizacji jest List przewozowy z podpisem Przedstawiciela K-EX (Kuriera lub Agenta). Jeden egzemplarz Listu przewozowego otrzymuje Nadawca.

§ 6
Warunki przyjęcia przesyłki/przesyłki pocztowej

1 Nadawca jest obowiązany oddać K-EX przesyłkę/przesyłkę pocztową w stanie umożliwiającym ich prawidłowy przewóz, w szczególności bez ubytku i uszkodzenia.
2 Na Nadawcy spoczywa obowiązek:
a) dopasowania opakowania pod względem wytrzymałości w zależności od rodzaju zawartości i wagi przesyłki/przesyłki pocztowej oraz umieszczenie wewnątrz opakowania zabezpieczeń, które uniemożliwią przemieszczanie się zawartości wewnątrz opakowania;
b) odpowiednie oznakowanie przesyłki/przesyłki pocztowej ze względu na specjalny charakter przewozu lub właściwości jej zawartości (adnotacja typu „ostrożnie szkło", „góra/dół" itp);

3. Instrukcja prawidłowego pakowania przesyłek/przesyłek pocztowych znajduje się na stronie www.k-ex.pl.
4. Nadawca dołącza do Listu przewozowego dokumenty wymagane w przepisach szczególnych, a w razie niemożności ich dołączenia dostarcza je w odpowiednim czasie w miejscu załatwiania wymaganych czynności, zamieszczając w Liście przewozowym odpowiednią wzmiankę o dołączeniu dokumentów lub miejscu ich złożenia.
5. K-EX może zweryfikować w szczególności wagę i wymiary oraz sposób opakowania przesyłki bez naruszania opakowania zewnętrznego i sprawdzania zawartości, w celu ustalenia czy przesyłka/przesyłka pocztowa odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w Liście przewozowym oraz czy zachowane zostały przepisy dotyczące rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, K-EX dokonuje sprawdzenia w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. Wynik sprawdzenia zamieszcza się w Liście przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście przewozowym ze stanem rzeczywistym przesyłki/przesyłki pocztowej, koszty sprawdzenia obciążają przesyłkę/przesyłkę pocztową.
6. W przypadkach zmiany danych, które wpływają na wycenę usługi, K-EX zastrzega sobie prawo do zastosowania, za zgodą Nadawcy, nowej ceny za usługę. Nadawca ponosi koszty związane z przeładunkiem przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące wagi przesyłki/przesyłki pocztowej, zawarte w Liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.
7. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka/ przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, K-EX powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę/przesyłkę pocztową do chwili dokonania oględzin przez te służby.

8. W przypadku odstąpienia przez Nadawcę od umowy przewozu przed przyjazdem kuriera po odbiór przesyłki, Nadawca nie ponosi kosztów odstąpienia. Jednak gdy odstąpienie od umowy nastąpi po przybyciu kuriera na umówione miejsce odbioru przesyłki Nadawca ponosi koszt odstąpienia od umowy przewozu w wysokości wskazanej w Cenniku w rubryce odstąpienie od umowy.

§ 7
Wynagrodzenie, opłaty

1. Wysokość wynagrodzenia dla K-EX za Usługi wynika z aktualnego Cennika dostępnego w siedzibie i oddziałach K-EX, Punktach przyjęć przesyłek, u każdego Kuriera oraz na stronie internetowej www.k-ex.pl
2. K-EX zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Cenniku z zastrzeżeniem, że cena nie może ulec zmianie dla Usługi będącej w trakcie wykonywania.
3. K-EX świadczy usługę COD czyli usługę dostarczenia przesyłki do wskazanego Odbiorcy z jednoczesnym odebraniem od niego ceny oznaczonej przez Nadawcę. Odebraną należność K- EX przekazuje na rachunek wskazany przez Nadawcę.

§ 8
Doręczenie przesyłki

1. K-EX dostarcza przesyłki na terenie kraju w terminach podanych w ofercie dla danej Usługi.
2. Miejscem odbioru przesyłki przez odbiorcę jest Miejsce Dostawy wskazane na Liście przewozowym.
3. Miejscem dostawy może być Punkt przyjęć przesyłek, jeżeli został wskazany w Liście przewozowym.
4. Odbiór przesyłki potwierdza odbiorca własnoręcznym, czytelnym podpisem oraz datą i godziną doręczenia.
5. K-EX zastrzega sobie prawo do porównania danych umieszczonych na liście przewozowym lub w innym dokumencie stosowanym przez K-EX dla potwierdzenia dostawy przesyłki do odbiorcy z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych odbiorcy (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
6. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi, stanu opakowania odbiorca zobowiązany jest odnotować na Liście przewozowym.
7. W razie nieobecności odbiorcy w miejscu wskazanym na liście przewozowym Kurier pozostawia awizo. Przesyłka dostarczana jest ponownie przez Kuriera drugiego dnia po pozostawieniu awizo lub w terminie wskazanym na awizo. W przypadku ponownej nieobecności Odbiorcy lub jeśli termin podany przez Kuriera w awizo nie odpowiada Odbiorcy, Odbiorca może przesyłkę odebrać osobiście w siedzibie oddziału K-EX lub Punkcie przyjęć przesyłek. Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana przez odbiorcę w ciągu 7 dni od dnia następnego po pozostawieniu awizo K-EX zwraca przesyłkę do Nadawcy na koszt Nadawcy. Przesyłka może być odebrana/dostarczona w miejscu uzgodnionym przez Kuriera z Odbiorcą.
8. Jeżeli przesyłka nie może być dostarczona do odbiorcy z przyczyn niezależnych od K-EX, K-EX zawiadomi o tym Nadawcę z równoczesnym zapytaniem o dalsze dyspozycje. W przypadku braku wydania dyspozycji co do przesyłki przez Nadawcę w czasie 24 godzin od powiadomienia, K-EX zwraca przesyłkę do Nadawcy na jego koszt.
9. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, zwana dalej przesyłką niedoręczalną, może zostać otwarta przez K-EX w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
10. Otwarcia przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie 3 osób, powołana przez Dyrektora Oddziału Logistyki Centralnej K-EX, spośród pracowników tego oddziału. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
11. Po otwarciu przesyłki komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres Nadawcy lub Odbiorcy. Gdy uda się ustalić adres przesyłka pocztowa po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana do Odbiorcy lub zwracana Nadawcy.

12. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki odbiorca zobowiązany jest podać na liście przewozowym przyczynę odmowy i podpisać się, wpisać dane dokumentu identyfikacyjnego.
13. Przesyłkę, która nie została doręczona do odbiorcy w Miejscu Dostawy, wskazanym w liście przewozowym w ciągu 30 dni od daty planowanego terminu jej dostarczenia, uważa się za utraconą.
14. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przedstawiciel K-EX ustala niezwłocznie protokolarnie – zgodnie z §3 Rozporządzenia, stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.
15. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, przedstawiciel K-EX dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.
16. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, K-EX ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.
17. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przedstawiciel K-EX stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu.
18. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez przedstawiciela K-EX, uprawniony ponosi koszty z tym związane.
19. W razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez przewoźnika w porozumieniu z uprawnionym.

§ 9
Doręczenie przesyłki pocztowej

1. Przesyłkę pocztową, z zastrzeżeniem ust. 2, doręcza się odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce pocztowej
2. Przesyłka, może być także wydana ze skutkiem doręczenia:
   1) odbiorcy:
      a) w Punkcie przyjęcia przesyłek, jeżeli taki punkt jest wskazany w Liście przewozowym jako Miejsce Dostawy.
      b) w miejscu uzgodnionym przez odbiorcę z K-EX;
   2) przedstawicielowi ustawowemu odbiorcy lub pełnomocnikowi odbiorcy:
      a) pod adresem wskazanym na przesyłce pocztowej b) w Punkcie przyjęcia przesyłek;
   3) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z odbiorcą, jeżeli odbiorca nie złożył w Punkcie przyjęć przesyłek zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki pocztowej;
   4) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia. 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych, jeżeli odbiorcą przesyłki jest dany organ władzy publicznej(Dz. U. Nr 182, poz. 1228);
   5) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli odbiorcą przesyłki pocztowej jest:
      a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
      b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca;

6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli odbiorcą przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki odbiorcy jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

3. Przesyłkę uważa się za utraconą, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu doręczenia.

§ 10
Odpowiedzialność K-EX

Usługa przewozowa

1. K-EX ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
2. K-EX nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały:
   a) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, nie wywołanych winą przedstawiciela K-EX, ani K-EX,
   b) z właściwości towaru albo
   c) wskutek siły wyższej.

Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikło z ww. przyczyn, ciąży na K-EX.

3. K-EX jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
   - nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków,
   - braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości,
   - szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,
   - ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę,
   - przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
4. Jeżeli K-EX na podstawie okoliczności danego wypadku wykaże, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w ust. 3, domniemywa się, że szkoda z nich wynikła.
5. K-EX nie odpowiada za ubytek przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym - również z nie naruszonymi plombami nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania. Jeżeli przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nie naruszonym, zamkniętym przez nadawcę i z nie naruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.

Usługa pocztowa

1. Do odpowiedzialności K-EX za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem poniższych zapisów.
2. K-EX odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
   a) wskutek siły wyższej;
   b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą K-EX;
   c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych;
   d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

   K-EX powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w pkt a-d, przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. K-EX odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą (Prawo pocztowe), chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
   a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
   b) nastąpiło z winy umyślnej K-EX;
   c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa K-EX.

Jeżeli niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej K-EX, jest wynikiem rażącego niedbalstwa K-EX Konsument ma prawo dochodzenia od K-EX naprawienia szkody w pełnej wysokości na zasadach określonych w art. 361 § 2 kodeksu cywilnego.

4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki pocztowej nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił K-EX roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez K-EX w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręczeniem adresatowi.
5 W przypadku niewykonania usługi, K-EX niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.
6. Usługę należy uznać za niewykonaną w przypadku niedoręczenia przesyłki do odbiorcy lub całkowitego zniszczenia przesyłki.
7. Usługę należy uznać za nienależycie wykonaną w przypadku:
   a) opóźnienia w doręczeniu przesyłki, b) uszkodzenia przesyłki,
   b) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami prawa przewozowego i pocztowego,
   c) ubytku zawartości przesyłki.

§11
Odpowiedzialność Nadawcy

1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
   a) podania w Liście przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych,
   b) wadliwego stanu przesyłki/przesyłki pocztowej, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych jeśli czynności ładunkowe wykonuje.
2. Nadawca przesyłki rzeczy odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść K-EX na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 1 pkt a.
3. Nadawca ponosi także koszty związane z przeładunkiem przesyłki/przesyłki pocztowej w przypadku, gdy dane dotyczące masy przesyłki, zawarte w Liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.

§ 12
Dodatkowa Ochrona

1. K-EX udostępnia Nadawcy opcję ubezpieczenia przesyłki na czas wykonania Usługi, na zasadach wskazanych w ofercie dla danej usługi.
2. Wyciąg z Umowy ubezpieczenia pomiędzy K-EX a Ubezpieczycielem jest dostępny dla Nadawcy na każde jego żądanie.
3. Wypłata odszkodowania z tytułu ubezpieczenia nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 13
Reklamacje

1. Uprawniony do składania reklamacji jest Nadawca lub Odbiorca. Uprawniony do składania reklamacji może złożyć do K-EX reklamację:

a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu lub usługi pocztowej;

Usługa przewozowa

1. Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:
   a) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego,
   b) zaniechano takiego stwierdzenia z winy K-EX,
   c) ubytek lub uszkodzenie wynikło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
   d) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.
3. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie pisemnej reklamacji w siedzibie lub oddziale K-EX albo w Punkcie przyjęcia przesyłek podpisanej przez uprawnionego.
4. Reklamacja powinna w szczególności zawierać:
   a) datę sporządzenia reklamacji;
   b) dane K-EX: K-EX Spółka z o.o. z siedzibą: ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce;
   c) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
   d) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
   e) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
   f) wykaz załączonych dokumentów;
   g) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji;
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (list przewozowy) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. K-EX jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1– 3 § 13.
7. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osobę nieuprawnioną lub z niekompletną dokumentacją K-EX wezwie zgłaszającego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie jej w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez K-EX uzupełnionej reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia przez K-EX kompletnej reklamacji spełniającej warunki, o których mowa ust. 1 - 3 §13;
9. Przesyłkę, która nie została dostarczona do odbiorcy w ciągu 30 dni od daty planowanego terminu doręczenia należy traktować jako utraconą.
10. O wyniku rozpatrzenia reklamacji K-EX powiadomi zgłaszającego pisemnie podając:
    a) w przypadku uznania roszczenia: kwotę odszkodowania i sposób jej rozliczenia;
    b) w przypadku nie uznania roszczenia całkowitego lub częściowego: uzasadnienie odmowy, pouczenie o dalszych możliwościach postępowania.
11. Warunkiem koniecznym do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji jest opisanie na liście przewozowym zawartości przesyłki; dopuszcza się zaznaczenie nr faktury VAT na której przewożony towar się znajduje

Usługa pocztowa

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
   a) nadawcy;
   a) adresatowi - w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka pocztowa zostanie doręczona adresatowi.
2. Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację w każdej placówce K-EX.
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej.

4. Reklamację wnosi się w postaci:
   a) pisemnej lub elektronicznej;
   b) ustnej do protokołu;
5. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej jest możliwe, w przypadku gdy nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości K-EX, i następuje na adres elektroniczny wskazany na stronie internetowej K-EX.
6. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwania, o którym mowa w ust. 11, powiadomień, o których mowa w ust. 14 i 15, oraz odpowiedzi na reklamację, o której mowa w ust. 18 i 19 lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w ust. 21, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.
7. Reklamacja zawiera:
   a) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej ,,reklamującym”;
   b) przedmiot reklamacji;
   c) datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego;
   d) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej – w przypadku przesyłki rejestrowanej albo przekazu pocztowego;
   e) uzasadnienie reklamacji;
   f) kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
   g) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
   h) datę sporządzenia reklamacji;
   i) wykaz załączonych dokumentów.
8. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:
   a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki, jeżeli taki dokument jest wydawany przez K-EX nadawcy – do wglądu;
   b) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt b.
   c) kopię protokołu sporządzonego przez K-EX bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
   d) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
   e) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli K-EX tego zażąda;
   f) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 10 usługa pocztowa ust. 4, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 10 usługa pocztowa ust. 4;
   g) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
   h) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych - do wglądu.
9. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust 8. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, K-EX może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
10. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku K-EX zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
11. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 6, ust. 7 pkt. a–e, g–i oraz ust. 8 i 9, K-EX, w przypadku gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia.

12. K-EX prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.
13. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:
    a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją lub przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością:
        - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w ust. 8 pkt. c,
        - po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w ust. 8 pkt. c,
        - w terminie, o którym mowa w § 10 usługa pocztowa ust. 4 – w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
    b) z tytułu utraty przesyłki pocztowej – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą;
    c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin został określony przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu;
    d) z tytułu niedoręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym w terminie określonym przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu.
14. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów, o których mowa w ust. 3 i § 10 usługa pocztowa ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.
15. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
16. K-EX rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
17. Termin uważa się za zachowany, jeżeli K-EX w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.
18. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    a) nazwę operatora pocztowego, a w przypadku wyznaczenia przez operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji – nazwę tej jednostki;
    b) powołanie podstawy prawnej;
    c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części;
    d) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
    e) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;
    f) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, a w przypadku usług pocztowych niebędących powszechnymi – informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
        - sądowym albo
        - mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
        - przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
19. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
    a) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;
    b) informację o zatrzymaniu przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez K-EX w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, K-EX powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty.

20. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym K-EX niezwłocznie powiadamia reklamującego.
21. K-EX rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy ust. 6, ust. 16 oraz ust. 18 pkt a-e i ust. 19 pkt a stosuje się odpowiednio.
22. Wezwania, o których mowa w 11, odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 18, lub informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w ust. 21, a także powiadomienia, o których mowa w ust. 14 i ust. 15, przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
23. Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez K-EX albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
24. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej.
25. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 14
Odszkodowanie

Usługa przewozowa

1. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
   1) ceny wskazanej z rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo
   2) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź
   3) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
2. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca.
3. W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku - w odpowiedniej części, chyba że przewoźnik udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 1.
4. W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości.
5. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:
   1) utratę całej przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia,
   2) ubytek tej części przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia.
6. Oprócz odszkodowań określonych w ust 1 - 4 K-EX jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki:
   1) w razie utraty - w pełnej wysokości,
   2) w razie ubytku - w odpowiedniej części,
   3) w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia.
7. Jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce K-EX jest zobowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty ceny za usługę, która została wykonana z opóźnieniem.

Usługa pocztowa

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
   a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką

z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
   b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
   c) za utratę przesyłki z korespondencją - 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 opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę
2. Kwoty przysługujące z tytułu niezapłaconych odszkodowań oraz zwrotu opłaty za niewykonaną usługę pocztową, podlegają oprocentowaniu w wysokości ustawowej. Odsetki przysługują od dnia:
   a) w którym upłynął trzydziestodniowy termin wypłacenia odszkodowania liczony od dnia uznania reklamacji lub
   b) od dnia doręczenia wezwania do zapłaty.
3. K-EX lub Ubezpieczyciel w terminie 30 dni od uznania reklamacji za zasadną wypłaca odszkodowanie osobie uprawionej.
4. Wypłata odszkodowania nastąpi przelewem bankowym na wskazany w reklamacji przez osobę uprawioną numer rachunku bankowego.

§ 15
Likwidacja przesyłek

Usługa przewozowa

1. K-EX likwiduje przesyłkę w razie:
   a) braku wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub wydaniu przesyłki,
   b) zaginięcia dokumentów przewozowych i braku możliwości ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzania przesyłką.
2. Likwidacji przesyłki dokonuje się w drodze:
   a) sprzedaży,
   b) nieodpłatnego przekazania właściwej jednostce organizacyjnej,
   c) zniszczenia.
3. K-EX przystępuje do likwidacji:
   a) niezwłocznie po upływie terminu odbioru żywych zwierząt, rzeczy niebezpiecznych lub łatwo ulegających zepsuciu,
   b) w pozostałych wypadkach - po upływie 30 dni od terminu odbioru przesyłki, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia uprawnionego o zamierzonej likwidacji przesyłki.
4. Jeżeli nie ma możliwości przechowania przesyłki albo przechowanie pociąga za sobą koszty zbyt wysokie w stosunku do wartości przesyłki, K-EX może przystąpić do likwidacji przesyłki przed upływem terminów określonych w ust. 3 pkt b.
5. Jeżeli przesyłkę sprzedano, uzyskaną kwotę oddaje się uprawnionemu po potrąceniu należności przewoźnika. Jeżeli należności K-EX przewyższają kwotę uzyskaną, różnicę pokrywa uprawniony(właściciel) Przy obliczaniu różnicy nie uwzględnia się należności powstałych z przyczyn niezależnych od uprawnionego.
6. Sposób likwidacji i wartość przesyłki ustala komisja powołana przez K-EX. Jeżeli nie ustalono ceny bądź gdy przesyłka zawiera rzeczy niepełnowartościowe, komisja ustala wartość likwidowanej przesyłki w sposób szacunkowy, w razie potrzeby przy udziale rzeczoznawcy.
7. Do likwidacji przesyłek mają odpowiednie zastosowanie przepisy o rzeczach znalezionych.

Usługa pocztowa

1. Przesyłka pocztowa, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, zwana dalej „przesyłką niedoręczalną”, może zostać

otwarta przez K-EX w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy. Za czynności związane ze zwrotem przesyłki K-EX może żądać uiszczenia opłaty.

2. Jako przesyłkę niedoręczalną traktuje się także przesyłkę pocztową nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, jeżeli Nadawca lub Odbiorca odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie. Do zawartości tej przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy ust. 10.
3. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że List przewozowy przewiduje inny termin.
4. K-EX wyznacza jednostkę organizacyjną, w której będą dokonywane czynności związane z otwieraniem przesyłek i ustalaniem danych umożliwiających ich doręczenie albo zwrócenie nadawcy.
5. Otwarcia przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana przez kierownika jednostki organizacyjnej, o której mowa w ust. 5, spośród pracowników tej jednostki.
6. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
7. Po otwarciu przesyłki pocztowej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres nadawcy lub odbiorcy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
8. W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w ust. 7 i 8, adresu nadawcy lub odbiorcy, przesyłka po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana przez K-EX lub zwracana nadawcy.
9. W przypadku gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia nadawcy albo nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki:
   a) korespondencja stanowiąca przesyłkę zostaje zniszczona przez K-EX w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki;
   b) do zawartości przesyłki innej niż korespondencja stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.

§ 16
Tajemnica pocztowa

1. Tajemnica pocztowa obejmuje informacje przekazywane w przesyłkach pocztowych, informacje dotyczące realizacji przekazów pocztowych, dane dotyczące podmiotów korzystających z usług pocztowych oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług.
2. Do zachowania tajemnicy pocztowej są obowiązani:
   a) K-EX ;
   b) osoby, które z racji wykonywanej działalności mają dostęp do tajemnicy pocztowej.
3. Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest w szczególności:
   a) ujawnianie lub przetwarzanie informacji albo danych objętych tajemnicą pocztową;
   b) otwieranie zamkniętych przesyłek lub zapoznawanie się z ich treścią;
   c) umożliwianie osobom nieuprawnionym działań mających na celu wykonywanie czynności, o których mowa w pkt 1 i 2.
4. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:
   1) podejmowanie działań, o których mowa, w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, Regulaminu pocztowego lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej;
   2) posługiwanie się przez K-EX listami referencyjnymi obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług pocztowych oraz rodzajów tych usług w przypadku, gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.
5. Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie.
6. K-EX jest obowiązany do zachowania należytej staranności w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi przy zabezpieczaniu urządzeń i obiektów wykorzystywanych przy świadczeniu usług pocztowych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy pocztowej.

7. Informacje lub dane objęte tajemnicą pocztową mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te dotyczą świadczonej usługi pocztowej albo są niezbędne do jej wykonania lub jeżeli przepisy odrębne stanowią inaczej.

§17
Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
   - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.)
   - Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r Prawo pocztowe. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1529)
   - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.)
   - Rozporządzenie ministra transportu i budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z dnia 7 marca 2006 r.) i inne obowiązujące przepisy prawa
   - Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. z 2013 r. poz. 1468) - zwane dalej Rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
   - Ustawa o Prawach Konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827.)
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku postanowień nieważnych lub niezgodnych z prawem zastępują je postanowienia w/w aktów prawnych.
3. K-EX zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do usług będących w trakcie wykonywania.
4. Uprawniony może dochodzić roszczeń na drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Prezesie UKE.
5. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.
6. Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17.11.1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), a w szczególności właściwy miejscowo będzie sąd pierwszej instancji w okręgu którego pozwany ma miejsce zamieszkania.
7. Administratorem danych osobowych osób fizycznych i konsumentów zlecających wykonanie Usług Kurierskich objętych niniejszym Regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) jest K-EX sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach przy ul. Zagnańskiej 61. Dane osobowe tych osób zawarte w Liście przewozowym przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji Usług Kurierskich. Osoby, których danymi osobowymi administruje K-EX sp. z o.o., maja prawo dostępu do tych danych oraz ich poprawiania.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2015 roku.