

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Spółka General Logistics Systems Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki (62-052), przy ul. Tęczowej 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII KRS pod numerem 0000005009, nr NIP 785-15-61-831, o kapitale zakładowym w wysokości 16 311 638,00 zł, zwana dalej GLS Poland, świadczy na zlecenie klientów w obrocie krajowym i międzynarodowym, usługi polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu paczek - przesyłek kurierskich w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012r. Prawo pocztowe oraz przesyłek towarowych w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (zwane dalej w Regulaminie „Usługami”).

## II. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu, użyte poniżej określenia oznaczają:

- **Awizo** – zawiadomienie o nieudanej próbie doręczenia Paczki Odbiorcy,
- **Cennik** - wykaz opłat za Usługi, odpowiedni dla Parcel Shop lub Parcel Van,
- **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tych dniach,
- **Klient** - odpowiednio: Nadawca, Odbiorca,
- **KP** – dokument, na którym GLS Poland potwierdza pobranie gotówki od Klienta,
- **Kurier** - osoba działająca w imieniu i na rzecz GLS Poland, wykonująca na rzecz Klientów część Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie,
- **Miejsce Dostawy** - wskazane przez Klienta w PN miejsce doręczenia Paczki,
- **Nadawca** – osoba, która wydaje Paczkę GLS Poland wraz z PN lub innymi dokumentami,
- **Odbiorca** – wskazany w dokumencie PN podmiot, któremu ma być wydana Paczka w Miejscu Dostawy,
- **Paczka** - rzeczy opakowane w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty, zlecone przez Klienta GLS Poland do przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia na podstawie PN. Wymiary Paczki nie mogą przekraczać: suma obwodu i najdłuższego boku: 3 metry, przy czym najdłuższy bok Paczki może mierzyć max 2 metry, a max wysokość nie może przekroczyć 0,6 metra, natomiast szerokość Paczki może mierzyć max 0,8 metra. Waga brutto jednej Paczki nie może przekraczać: 31,5 kg w obrocie krajowym i 50 kg w obrocie międzynarodowym. GLS Poland świadczy usługi przyjmowania, sortowania, przemieszczenia i doręczenia Paczek kurierskich i Paczek towarowych,
- **Paczka kurierska** – Paczka o masie do 20 kg i wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 2 metrów, a suma obwodu i najdłuższego boku nie może przekroczyć 3 metrów,
- **Paczka towarowa** – Paczka o masie powyżej 20 kg, jednak nie więcej niż 31,5 kg w obrocie krajowym i 50 kg w obrocie międzynarodowym i wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 2 metrów, a suma obwodu i najdłuższego boku nie może przekroczyć 3 metrów,
- **Parcel Shop** – placówka prowadzona w imieniu GLS Poland lub przez filię GLS Poland, w której Nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie Usług, a Odbiorca odebrać Paczkę,
- **Parcel Van** – usługa, w ramach której Nadawca może zawrzeć z Kurierem umowę o świadczenie Usług w miejscu nadania Paczki
- **Potwierdzenie Nadania (PN)** – dokument wypełniany przez Nadawcę, stanowiący dowód zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, a także przyjęcia Paczki, na który składa się m.in. naklejka adresowa, naklejka z numerem identyfikacyjnym paczki.
- **Potwierdzenie Doręczenia** – pokwitowanie odbioru Paczki przez Odbiorcę - dowód doręczenia Paczki do Odbiorcy z podpisem Odbiorcy, w formie pisemnej lub elektronicznej,
- **Siła Wyższa** - okoliczności, których GLS Poland nie mógł uniknąć i których następstwom nie mógł zapobiec, w szczególności: powstanie, rewolucja, zamieszki, akt sabotażu, akt terroru, akt wojny, powódź, trzęsienie ziemi, ogień, sztorm, akt władzy publicznej, blokady dróg, katastrofalne opady atmosferyczne, strajk pracowników lub podwykonawców GLS Poland lub spółek z grupy GLS przeprowadzony zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami,
- **Track-ID** – numer identyfikacyjny awiza.

## III. ZAWARCIE I WARUNKI UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi następuje przez przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia wraz z dokumentem PN wystawionym przez Nadawcę, na którym GLS Poland potwierdza jej przyjęcie. Dokument PN stanowi dowód zawarcia umowy, jej treści oraz przyjęcia Paczki do przemieszczenia i doręczenia, a kopię tego dokumentu otrzymuje Nadawca. Nadawca podpisując dokument PN potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu (z którego wyciąg zamieszczono na odwrotnej stronie dokumentu PN) i, że akceptuje wszystkie jego postanowienia, które tym samym stają się integralną częścią zawartej umowy.
2. GLS Poland nie przyjmuje do przemieszczania Paczek, których wartość przewyższa równowartość 1000, -zł.
3. Osoba działająca w imieniu GLS Poland, która przyjmuje Paczkę od Odbiorcy nie jest upoważniona do dokonywania ani przyjmowania zmian lub uzupełnień warunków określonych w Regulaminie.
4. GLS Poland nie jest związany ustnymi lub pisemnymi instrukcjami lub informacjami umieszczonymi przez Klienta lub osoby przyjmujące Paczki w imieniu GLS Poland, w szczególności na opakowaniu Paczki, w tym na PN, sprzecznymi z przepisami prawa lub warunkami zawartymi w Regulaminie.
5. Klient może zmienić dyspozycję w zakresie Usługi w formie pisemnej lub elektronicznej; w takim przypadku GLS Poland może zażądać kopii dokumentu PN. W uzasadnionych przypadkach, w zakresie zmiany Miejsca Dostawy, GLS Poland może przyjąć ustną dyspozycję Klienta. W sytuacjach, o których mowa w zdaniach poprzedzających, GLS Poland zastrzega sobie jednak prawo do nie doręczenia Paczki w uzgodnionym terminie.
6. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez GLS Poland wszelkich danych osobowych dostarczonych do celu zawarcia umowy i realizacji Usługi. Osoby, których dane zostały podane mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak

dane osobowe są konieczne do zawarcia umowy i prawidłowego wykonania Usług. GLS Poland oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j.: Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).

## IV. WYNAGRODZENIE

1. Wysokość wynagrodzenia za świadczenie Usługi określona jest w Cenniku. Cennik Parcel Shop dostępny jest we wszystkich punktach Parcel Shop, a także na stronie internetowej [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu); Cennik Parcel Van dostępny jest u Kuriera, a także na stronie internetowej [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu). GLS Poland zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian Cennika, zmieniony Cennik obowiązywać będzie po upływie tygodnia od dnia jego ogłoszenia na stronie internetowej GLS Poland.
2. Wynagrodzenie za świadczone Usługi jest uiszczane przez Klienta gotówką z góry, najpóźniej w chwili przyjęcia Paczki przez GLS Poland.
3. GLS Poland kwituje odbiór gotówki i wystawia Klientowi stosowne potwierdzenie.

## V. RZECZY WYŁĄCZONE Z USŁUG

1. GLS Poland nie przyjmuje do przemieszczania i doręczenia Paczek zawierających:
  - a) rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska,
  - b) rzeczy wyłączone z przewozu lotniczego na mocy obowiązujących przepisów prawa w przypadku przemieszczania kombinowanego lotniczo – drogowego,
  - c) gotówkę, znaki pieniężne, bony towarowe i inne dokumenty płatnicze, czek, karty płatnicze i kredytowe, druki akcyzy, papiery wartościowe, metale i kamienie szlachetne oraz wyroby z nich, wyroby jubilerskie, dzieła sztuki i wyroby o wartości artystycznej, antyki, jak i inne rzeczy, których wartość wynika z ich wieku, rzadkości lub cech subiektywnych, przedmioty numizmatyczne i zbiory filatelistyczne, znaki legitymacyjne, w tym bilety, dowody rejestracyjne i związane z nimi naklejki,
  - d) dokumenty przetargowe, oferty handlowe, dokumenty księgowe,
  - e) telekomunikacyjne karty typu pre – paid oraz aktywacyjne i inne o podobnych funkcjach,
  - f) rzeczy przewożone na podstawie dokumentu odprawy celnej czasowej bądź na podstawie karnetu ATA,
  - g) przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy,
  - h) rzeczy przewożone pod plombą celną,
  - i) żywe zwierzęta i rośliny,
  - j) towary wymagające temperatury kontrolowanej,
  - k) rzeczy łatwo psujące się lub środki spożywcze w rozumieniu Ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia,
  - l) produkty lecznicze w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowo-badawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa, z zastrzeżeniem zgody GLS Poland na wykonanie takiej Usługi,
  - m) rzeczy wymagające specjalistycznych badań fitosanitarnych,
  - n) materiały łatwopalne i wybuchowe, substancje żrące oraz inne towary wymienione w Konwencji ADR, chyba że umowa z Klientem stanowi odmiennie, broń i amunicję,
  - o) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,
  - p) organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego lub zwierzęcego,
  - q) rzeczy osobiste i mienie przesiedleńcze,
  - r) instrumenty muzyczne smyczkowe i szarpane,
  - s) rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne Paczki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.,
  - t) towary wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziom, szkło, ceramika, części nadwozia samochodowego, inne towary delikatne).
2. GLS Poland nie przyjmuje Paczek adresowanych na numery skrytek pocztowych oraz gdzie Miejsce Dostawy wskazuje na adres tymczasowy, w tym w szczególności do: hoteli, pensjonatów, domów studenckich, schronisk, ośrodków leczniczych i sanatorijskich, na targi, wystawy i plaże.

## VI. OBOWIĄZKI NADAWCY

1. Nadawca zapewnia i gwarantuje, że:
  - a) Paczka została właściwie opisana w dokumencie PN i, że adres Odbiorcy i Nadawcy został w nim dokładnie, czytelnie wypełniony, a Paczki oklejone zostały właściwymi naklejkami adresowymi,
  - b) w żadnym przypadku wartość Paczki nie przekracza kwoty wskazanej w postanowieniach pkt III ust. 2 Regulaminu,
  - c) na Paczce i dokumencie PN podano numer telefonu Nadawcy i Odbiorcy oraz datę nadania
  - d) Paczka została właściwie opakowana w sposób zabezpieczający ją w trakcie realizacji Usługi przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem, w szczególności opakowanie powinno być odpowiednio zamknięte i zabezpieczone (w postaci plomb, pieczęci lakowych, taśm samoprzylepnych lub nalepek itp.) w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości Paczki bez pozostawienia widocznych śladów, a także posiadać odpowiednie zabezpieczenie wewnętrzne uniemożliwiające przesuwanie się zawartości Paczki,
  - e) zawartości Paczki nie stanowią rzeczy wyłączone z Usług, wymienione w pkt V Regulaminu,
  - f) gabaryty Paczki nie przekraczają dopuszczalnych gabarytów podanych w pkt II Regulaminu,
  - g) Paczka nadaje się do automatycznej obsługi przy przeladunku i sortowaniu.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność, zarówno wobec GLS Poland jak i wobec osób trzecich, za szkody spowodowane naruszeniem przez Klienta postanowień ust. 1 powyżej.

## VII. NADANIE PACZKI

1. Paczka przyjmowana jest do przemieszczenia i doręczenia w punkcie Parcel Shop lub u Kuriera (Parcel Van).
2. Dowodem przyjęcia Paczki, a także zawarcia Umowy o świadczenie Usługi jest dokument PN, podpisany przez Nadawcę i GLS Poland. Kopię tego dokumentu otrzymuje Nadawca.
3. GLS Poland może odmówić zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, bądź odstąpić od jej wykonywania, jeżeli:
  - a) Paczka zawiera rzeczy wyłączone od przyjęcia i przemieszczenia, określone w pkt V Regulaminu,
  - b) Paczka nie spełnia określonych przez GLS Poland warunków wymaganych do zawarcia Umowy, zawartych w pkt VI Regulaminu, a w szczególności w zakresie opakowania i oznaczenia Paczki,
  - c) nadawca nie dopełni obowiązku wynikającego z pkt VI ust. 1 lit. f i g) Regulaminu
- Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie.
4. GLS Poland może przyjąć do przemieszczenia i doręczenia Paczkę niespełniającą warunków określonych w pkt VI ust.1 lit. d) tylko, jeżeli tak opakowana Paczka nie stanowi zagrożenia dla innych Paczek, osób lub mienia. W takim przypadku Nadawca przejmuje na siebie odpowiedzialność za szkodę mogącą z tego powodu wyniknąć, a także za ewentualne uszkodzenie lub ubytek zawartości Paczki w czasie jej przemieszczania oraz za opóźnienie w jej dostarczeniu spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia Paczki, które dokonywane będzie na koszt Nadawcy.

## VIII. WYDANIE PACZKI

1. Zasadą jest doręczenie Paczki krajowej Odbiorcy w Miejscu Dostawy, najpóźniej w ciągu następnego dnia roboczego po dniu nadania Paczki. GLS Poland gwarantuje doręczenie Paczki krajowej w ciągu trzech dni roboczych po dniu nadania Paczki.
2. Zasadą jest doręczenie Paczki międzynarodowej Odbiorcy w Miejscu Dostawy, najpóźniej w terminie wynikającym z kalkulatora cen GLS Poland dostępnego na stronie [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu). GLS Poland gwarantuje doręczenie Paczki międzynarodowej w terminie wskazanym w kalkulatorze cen, przedłużonym o trzy dni robocze.
3. Doręczenie Paczki Odbiorca potwierdza własnoręcznym, czytelnym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym (skanerze) lub na papierowej wersji Potwierdzenia Doręczenia, z podaniem godziny odbioru i pieczęcią firmową. Klient wyraża zgodę na wykorzystanie wydruku podpisu Odbiorcy z urządzenia elektronicznego – jako wyłącznego dowodu doręczenia Paczki przez GLS Poland i nie będzie zgłaszać zastrzeżeń do takiej postaci dowodu, tylko z tego powodu, że podpis Odbiorcy jest pozyskiwany i przechowywany przez GLS Poland w formie elektronicznej.
4. GLS Poland przysuguje prawo sprawdzenia tożsamości osoby Odbiorcy przez porównanie danych zawartych w dokumencie PN z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych (np. dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
5. Odbiorca nie może otworzyć Paczki przed podpisaniem Potwierdzenia Doręczenia.
6. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku Paczki przed jej wydaniem Odbiorcy, Kurier doręczający Paczkę bądź osoba działająca w imieniu GLS Poland w punkcie Parcel Shop przystępuje niezwłocznie do sporządzenia protokołu o stanie Paczki (protokołu szkodowego). Sporządzenia protokołu szkodowego może żądać także Odbiorca, jeżeli twierdzi on, że Paczka została naruszona. Protokół szkodowy podpisują Kurier bądź osoba działająca w imieniu GLS Poland w punkcie Parcel Shop i Odbiorca, kopię protokołu otrzymuje Odbiorca.
7. W przypadku nieobecności Odbiorcy w Miejscu Dostawy, Kurier GLS Poland pozostawia Paczkę w najbliższym punkcie Parcel Shop, celem wydania Odbiorcy, bądź, za zgodą Odbiorcy, może wydać Paczkę, upoważnionej przez Odbiorcę osobie trzeciej, obecnej w bezpośrednim sąsiedztwie Miejsca Dostawy, wskazanym przez Odbiorcę („Doręczenie zastępcze”). Bezpośrednie sąsiedztwo rozumiane jest jako miejsce (lokal) w tym samym domu, budynku, obiekcie co Miejsce Dostawy bądź dom, budynek, obiekt bezpośrednio najbliższy Miejscu Dostawy. W przypadku pozostawienia Paczki w najbliższym punkcie Parcel Shop, w Miejscu Dostawy pozostawia się, w sposób zwyczajowo przyjęty, pisemną informację o adresie tego punktu.
8. W przypadku nieudanej próby doręczenia Paczki z przyczyn niezależnych od GLS Poland (np. błędnego podania adresu, odmowy przyjęcia Paczki przez Odbiorcę), GLS Poland zwraca Paczkę do Nadawcy.

## IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GLS POLAND

1. GLS Poland odpowiada za tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenie Usług, na zasadach wynikających z Regulaminu, Prawa pocztowego, Prawa przewozowego, Kodeksu cywilnego oraz innych właściwych przepisów prawa.
2. Usługę uważa się za nienależyście wykonaną, jeśli w czasie od przyjęcia Paczki przez GLS Poland do przemieszczenia do momentu jej doręczenia nastąpi: ubytek lub uszkodzenie Paczki, a także zwłoka w jej doręczeniu.
3. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Paczki po jej przyjęciu przez GLS Poland do przemieszczenia. Za utraconą uważa się Paczkę, która nie została doręczona Odbiorcy, bądź osobie trzeciej przez niego upoważnionej (doręczenie zastępcze) w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez GLS Poland do przemieszczenia.
4. GLS Poland nie ponosi odpowiedzialności jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Paczki, albo zwłoka w realizacji Usługi powstały w szczególności:
  - 1) wskutek działania siły wyższej,
  - 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland,
  - 3) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia,
  - 4) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności wskutek:
    - a) nadania przez Nadawcę pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy, które GLS Poland zgodnie z przepisami lub Regulaminem nie przyjmuje do przemieszczania,
    - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Paczki narażonych

- w ten sposób na uszkodzenie lub ubytek zawartych w niej rzeczy,
- c) niedostateczności lub niedokładności oznakowania Paczki,
- d) załadowania, rozmieszczenia lub wyładunka Paczki przez Nadawcę, Odbiorcę albo przez osoby działające na rachunek Nadawcy lub Odbiorcy,
- e) niedostateczności lub wadliwości cech, lub numerów na sztukach Paczek.
5. GLS Poland nie odpowiada za ubytek Paczki, której wagi lub liczby sztuk rzeczy w niej zawartej nie sprawdza w chwili przyjęcia do przemieszczania, jeżeli dostarczy ją bez śladów naruszenia opakowania zabezpieczającego przez Nadawcę plombą, pieczęcią lakową, taśmą Nadawcy lub w inny podobny, trwały sposób.
6. GLS Poland odpowiada wyłącznie za rzeczywiste, udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, to jest z wyłączeniem utraconych przez Klienta lub osobę trzecią korzyści, zysków lub dochodu, chyba że spowodowane one zostały winą umyślną, rażącym niedbalstwem lub czynem niedozwolonym GLS Poland.
7. W obrocie krajowym, odpowiedzialność GLS Poland ograniczona jest do wysokości wartości Paczki, na przyjęcie której wyraził zgodę stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu, chyba że do szkody doszło wskutek winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego GLS Poland.
8. Jeżeli szkoda jest skutkiem okoliczności, za które GLS Poland odpowiada w części, wówczas jego odpowiedzialność jest ograniczona do zakresu, w jakim te okoliczności wpłynęły na powstanie szkody.
9. W obrocie krajowym, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek Paczki nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w Paczce, chyba że do szkody doszło wskutek winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego GLS Poland. Wartości rzeczy ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
  - a) ceny określonej w fakturze (rachunku) zakupu,
  - b) ceny wynikającej z oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia Paczki do przemieszczenia,
  - c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w czasie i w miejscu przyjęcia Paczki przez GLS Poland do przemieszczania.
- W przypadku szkody w obrocie krajowym w walucie obcej, odszkodowanie zostanie obliczone wg średniego kursu NBP tej waluty z dnia nadania Paczki.
10. W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność GLS Poland za utratę lub ubytek Paczki nie może przewyższać kwoty 8.33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość Paczki, chyba że do szkody doszło wskutek winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego GLS Poland. Przeliczenie powyższej kwoty na złote następuje według średniego kursu NBP z dnia nadania Paczki do przemieszczania.
11. W razie uszkodzenia Paczki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości.
12. Oprócz odszkodowania określonego w ust. 6, 7, 9 i 10 powyżej, GLS Poland zwraca opłatę za transport w pełnej wysokości – w razie utraty Paczki, w odpowiedniej części – w razie ubytku, a w razie uszkodzenia – w wysokości odpowiadającej procentowemu obniżeniu wartości.
13. W razie zwłoki w dostarczeniu Paczki kurierskiej lub Paczki towarowej krajowej, jeżeli Klient udowodni, że wynika stąd dla niego szkoda, GLS Poland obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości poniesionej szkody, jednak nie wyższej niż dwukrotność wynagrodzenia za Usługę, z której wykonaniem się spóźnił, chyba że spóźnienie spowodowane zostało winą umyślną, rażącym niedbalstwem lub czynem niedozwolonym GLS Poland.
14. W razie zwłoki w dostarczeniu Paczki towarowej międzynarodowej, jeżeli Klient udowodni, że wynika stąd dla niego szkoda, GLS Poland obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości poniesionej szkody, jednak nie wyższej niż wynagrodzenie za Usługę, z której wykonaniem się spóźnił, chyba że spóźnienie spowodowane zostało winą umyślną, rażącym niedbalstwem lub czynem niedozwolonym GLS Poland.

## X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY

1. Nadawca odpowiada wobec GLS Poland za szkody wyrządzone osobom, wyposażeniu, innym Paczkom, jak również za wszelkie koszty wynikłe:
  - a) z podania w dokumencie PN lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu,
  - b) z wadliwego stanu Paczki, braku lub wadliwości jej opakowania.
2. Nadawca jest odpowiedzialny wobec GLS Poland za niewłaściwe wypełnienie dokumentów, na podstawie których ma być wykonywana Usługa, w tym za wpisanie danych niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niepełnych lub wpisanych w niewłaściwych miejscach. Klient odpowiada także za błędne lub nieścisłe informacje podane GLS Poland w innej formie.
3. W przypadku gdy Klient nie dopełni obowiązku, o którym mowa w pkt VI ust. 1 lit. a GLS Poland nie ponosi odpowiedzialności za realizację Usługi oraz zastrzega sobie prawo do zatrzymania Paczki, do czasu otrzymania prawidłowych dyspozycji od Nadawcy lub jej zwrotu do Nadawcy.

## XI. DOCHODZENIE ROSZCZEŃ. REKLAMACJE

1. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usługi wygasają wskutek przyjęcia Paczki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych w chwili wydania ubytków lub uszkodzeń zgłoszonych na piśmie przez Odbiorcę do GLS Poland, nie później jednak niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia przyjęcia Paczki. W takim przypadku Klient ma prawo żądać sporządzenia protokołu szkodowego w obecności przedstawiciela GLS Poland. Protokół szkodowy podpisuje Klient oraz przedstawiciel GLS Poland. Odpowiedzialność GLS Poland w takim przypadku zachodzi tylko wtedy, gdy Klient udowodni, że do szkody doszło w czasie od przyjęcia Paczki do przemieszczania, aż do chwili jej wydania.
2. Reklamacje należy składać na piśmie pod adresem GLS Poland w terminie 30 (trzydziestu) dni, a w razie utraty Paczki – w terminie 45 (czterdziestu pięciu) dni licząc od dnia przyjęcia Paczki przez GLS Poland do przemieszczania.
3. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni licząc od dnia wniesienia reklamacji.
4. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż Klient, powinna ona dołączyć dokument przelewu praw, albo pełnomocnictwo. Nie dotyczy to zakładu ubezpieczeń występującego wobec GLS Poland z roszczeniem zwrotnym.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko (w przypadku przedsiębiorców - oznaczenie firmy, siedziby) i adres reklamującego oraz numer rachunku bankowego, ewentualnie dyspozycję o przekazie pocztowym,

- b) kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem,
- c) odpowiednie dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia (np. oryginał faktury zakupu, paragon lub inne dokumenty potwierdzające wysokość roszczenia),
- d) dokument PN,
- e) protokół o stanie Paczki / protokół szkody.

W przypadku, gdy wyżej wymienione dokumenty okażą się niewystarczające do rozpoznania reklamacji ze względu na ich jakość lub treść, **GLS Poland** może zażądać od reklamującego dodatkowych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.

6. Jeżeli reklamację wniosła osoba nieuprawniona, albo reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej w ust. 5, GLS Poland wezwie reklamującego do jej uzupełnienia. Termin, o którym mowa w pkt XI ust. 3 ulega zawieszeniu do czasu uzupełnienia reklamacji przez reklamującego.

7. O wyniku załatwienia reklamacji GLS Poland zawiadamia reklamującego podając:

- a) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę i sposób jej przekazania reklamującemu,
- b) w razie całkowitego lub częściowego nie uznania roszczenia – podstawę odmowy wraz z uzasadnieniem.

8. W przypadku uszkodzenia Paczki, klient zobowiązany jest do jej pozostawienia do dyspozycji GLS Poland do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.

9. W przypadku uznania reklamacji GLS Poland zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

10. Klientowi przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych z tytułu nieterminowej wypłaty odszkodowania lub nieterminowego zwrotu opłaty za niewykonaną usługę.

11. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie obowiązują właściwe przepisy Rozporządzenia MAiC w sprawie reklamacji usługi pocztowej - w odniesieniu do Paczek kurierskich oraz Rozporządzenia MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego - w odniesieniu do Paczek towarowych.

## XII. LIKWIDACJA PACZEK

GLS Poland w przypadkach określonych w przepisach jest uprawniony do dokonania likwidacji Paczki, poprzez jej sprzedaż, nieodpłatne przekazanie lub zniszczenie. GLS Poland zobowiązany jest pisemnie zawiadomić Klienta o planowanym przystąpieniu do likwidacji Paczki, wyznaczając Klientowi 14-dniowy termin przekazania pisemnej dyspozycji na temat wskazanej Paczki licząc od daty dostarczenia zawiadomienia. Jeżeli Klient nie przekaze pisemnej dyspozycji w tym terminie GLS Poland przystępuje do likwidacji Paczki. Środki uzyskane z likwidacji zostaną wypłacone osobie uprawnionej po potrąceniu należności GLS Poland, w tym kosztów likwidacji.

## XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aktualne treści Regulaminu i Cennika dostępne są w każdym punkcie Parcel Shop, u Kuriera oraz w Internecie na stronie [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu).

2. Spory wynikające z Umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przede wszystkim na drodze polubownej między Klientem a GLS Poland, w przypadku niemożności polubownego rozwiązania sporu między Stronami, spór może być zakończony ugodą w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE, a w ostateczności przez Sądy powszechne właściwe miejscowo według przepisów ogólnych.

3. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2013r. Jednocześnie z tą datą zastępuje on dotychczasowy Regulamin Punktów Parcel Shop GLS Poland oraz Regulamin Parcel Van GLS Poland, obowiązujący od dnia 01 marca 2011r.