

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH

przez firmę KRK krakowski kurier miejski

§ 1

1. Regulamin niniejszy określa zasady obowiązujące firmę KRK krakowski kurier miejski, zwaną dalej KRK kurier, w procesie przesyłania i doręczania przesyłek na rzecz jej Klientów, zwanych dalej Zleceniodawcami, a także uprawnienia i obowiązki Zleceniodawcy wynikające z zawarcia umowy o świadczenie usług kurierskich.
2. Przedmiotem działalności KRK kurier jest przesyłanie i doręczanie przesyłek od Zleceniodawcy do odbiorcy; samodzielnie oraz przy pomocy innych osób i jej agentów.
3. Za działania osób, którymi KRK kurier posługuje się przy wykonaniu zlecenia, odpowiada ona wobec Zleceniodawców, jak za działania własne.

§ 2

Zakres działalności firmy KRK kurier obejmuje obszar miasta Krakowa oraz okolice np. Skawina, Zabierzów, Niepołomice i inne.

W usłudze ekspres drogowy zapytania rozpatrywane są indywidualnie.

§ 3

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług kurierskich pomiędzy KRK kurier a Zleceniodawcą następuje automatycznie w momencie podpisania przez Zleceniodawcę listu przewozowego, na podstawie którego zostaje nadana każda przesyłka.
2. Przed nadaniem przesyłki Zleceniodawca powinien każdorazowo zapoznać się z warunkami obowiązującego regulaminu.
3. Aktualny regulamin firmy KRK kurier obowiązujący w procesie realizacji usług kurierskich dostępny jest na stronie internetowej www.kurier.krakow.pl
4. Zleceniodawca, podpisując list przewozowy, potwierdza iż zapoznał się oraz akceptuje warunki regulaminu. Od momentu podpisania listu przewozowego regulamin wiąże strony, jako integralna część zawartej umowy o świadczenie usług kurierskich.

§ 4

Tryb przyjmowania i doręczania przesyłek:

1. Zleceniodawca zgłasza do KRK kurier chęć nadania przesyłki telefonicznie lub poprzez stronę internetową www.kurier.krakow.pl, wypełniając zamieszczony tam w zakładce "Zamów kuriera online" formularz lub poprzez system dla stałych klientów.
2. Przyjęcie zlecenia zostaje każdorazowo potwierdzone telefonicznie lub mailowo, za wyjątkiem firm, z którymi KRK kurier współpracuje na stałe na podstawie odrębnych umów, po czym przesyłka jest odbierana od Zleceniodawcy i doręczana do adresata.

3. Przyjęcie przesyłki od Zleceniodawcy odbywa się na podstawie listu przewozowego, stosowanego aktualnie przez KRK kurier.
 4. § 3 pkt 4 niniejszego regulaminu stosuje się odpowiednio.
 5. Kopię listu przewozowego otrzymuje Zleceniodawca, oryginał listu przewozowego, na którym potwierdzono odbiór przesyłki podpisem odbiorcy oraz datą otrzymania przez niego przesyłki stanowi własność KRK kurier.
 6. Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata. Jeżeli adresatem jest osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, przesyłka doręczana jest osobie upoważnionej przez adresata do odbioru korespondencji tj. pracownikowi kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie zatrudnionej w siedzibie firmy bądź pod podanym adresem.
 7. W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez adresata zostaje ona zwrócona Zleceniodawcy w stanie nienaruszonym.
 8. W przypadku nieobecności adresata pod podanym adresem, kurier stara się skontaktować telefonicznie z odbiorcą i umówić inny termin dostarczenia przesyłki, jeżeli jest to możliwe.
 9. W przypadku gdy dostarczenie przesyłki w innym terminie nie jest możliwe, a w szczególności:
 - gdy nie podano numeru telefonu kontaktowego odbiorcy;
 - podany numer pozostaje niedostępny;
 - zgłoszenie dostarczenia przesyłki w innym terminie nie nastąpi do godz. 14.30 danego dnia;
 - dostarczenie przesyłki w innym terminie wiązałoby się z koniecznością ponownego przyjazdu kuriera pod podany adres z innego punktu, z uwagi na konieczność czasowej realizacji innych zleceń;
 - z innych powodów, których spełnienie jest niemożliwe bądź znacznie utrudnione np. brak możliwości realizacji większej liczby zleceń w danym dniu, o czym KRK kurier niezwłocznie informuje Zleceniodawcę
- Koszt podjętej przez kuriera próby dostarczenia przesyłki pod adres odbiorcy, jak również koszt zwrotu z powodu niemożności jej dostarczenia lub odmowy odbioru przez adresata, wynoszący 100 % ceny podstawowej przesyłki, a szczegółowo opisany na stronie internetowej w zakładce "*Cennik*", pokrywa Zleceniodawca.

§ 5

1. Zleceniodawca jest zobowiązany wydać kurierowi przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy i bezkolizyjny przewóz oraz wydanie jej odbiorcy bez ubytku i uszkodzenia.

2. Zleceniodawca zostaje poinformowany, iż otwarcie przesyłki i sprawdzenie jej zawartości przez KRK kurier może nastąpić jedynie na żądanie osób i organów uprawnionych do tego przez przepisy prawa.
3. Jeżeli przesyłka, ze względu na swe właściwości lub zawartość wymaga opakowania, Zleceniodawca jest zobowiązany oddać ją w trwałym i stosownym do rodzaju przesyłki opakowaniu.
4. Masa opakowania oraz zabezpieczenia są wliczane do masy przesyłki.
5. W wypadku rażących braków w opakowaniu czy zabezpieczeniu przesyłki KRK kurier może odmówić przyjęcia jej do przewozu.
6. Za uszkodzenia lub ubytki w trakcie transportu powstałe na skutek nieodpowiedniego zapakowania nadawanej przez Zleceniodawcę przesyłki bądź też powstałe po wydaniu jej odbiorcy KRK kurier odpowiedzialności nie ponosi.

§ 6

KRK kurier nie przyjmuje do przewozu:

- przesyłek zawierających rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę na osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicję;
 - przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta;
 - przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
 - przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe;
 - innych przesyłek, których przewóz jest zakazany przepisami obowiązującego prawa;
 - przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe przesyłki;
 - przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonane usługi kurierskiej przy użyciu posiadanych przez KRK kurier środków i urządzeń transportowych;
- § 5 pkt 5 stosuje się odpowiednio.

§ 7

1. Zleceniodawca umieszcza na przesyłce lub na jej opakowaniu w widocznym miejscu dokładny adres odbiorcy, który podany jest jednocześnie na liście przewozowym lub też wpisuje dokładny adres doręczenia, wypełniając formularz dostępny na stronie internetowej.
2. Adres powinien być napisany czytelnie, bez skreśleń, bez śladów wycierania.
3. Adres powinien zawierać w szczególności kod pocztowy odbiorcy.
4. KRK kurier może przyjąć do przewozu przesyłkę, na której brak jest kodu lub podane dane adresowe są nieczytelne tylko w sytuacji, kiedy Zleceniodawca złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje odpowiedzialność za ewentualne nedoręczenie

przesyłki lub opóźnienie w doręczeniu, a także za ewentualną szkodę powstałą z opóźnienia w dostarczeniu przesyłki.

§ 8

KRK kurier nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu lub zwrot przesyłki w następujących przypadkach:

- jeżeli adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę;
- przesyłka została źle zaadresowana przez Zleceniodawcę, w szczególności wskazano błędne nazwisko/nazwę odbiorcy, bądź też błędne dane adresowe, w tym numer lokalu, nazwę ulicy, miejscowości czy kodu pocztowego;
- jeżeli zawartość faktyczna przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przy jej wysłaniu;
- adresat odmówił przyjęcia przesyłki.

§ 9

1. Opłata za dokonanie usługi według aktualnie obowiązującego cennika KRK kurier odbywa się na podstawie rachunku.
2. Terminy i formy płatności uzgadniane są każdorazowo ze Zleceniodawcą, w zależności od tego czy usługa jest jednorazowa, czy też zlecenie ma charakter stały.
3. Każdy Zleceniodawca ma prawo żądać aktualnego cennika lub dokonania wyceny usługi już w trakcie składania zamówienia, bądź też może zapoznać się z jego treścią na stronie internetowej www.kurier.krakow.pl w zakładce "Cennik".

§ 10

1. W razie opóźnienia w doręczeniu przesyłki odbiorca, w obecności przedstawiciela KRK kurier, spisuje protokół.
2. W protokole umieszczona zostaje: data i godzina doręczenia oraz przyczyna opóźnienia w doręczeniu przesyłki podana przez przedstawiciela KRK kurier.
3. Protokół jest podpisywany przez odbiorcę i przedstawiciela KRK kurier.
4. Na podstawie spisanego w sposób określony powyżej protokołu Zleceniodawca może reklamować usługę z tytułu opóźnienia w przewozie poprzez domaganie się zwrotu uiszczonej kwoty.
5. Reklamacja zostanie uwzględniona w sytuacji, kiedy opóźnienie w wykonaniu usługi nastąpiło z wyłącznej winy KRK kurier.

§ 11

1. Wszelkie reklamacje związane z niedoręczeniem przesyłki, opóźnieniem w jej doręczeniu, uszkodzeniem czy zagubieniem są przyjmowane w biurze KRK kurier

bądź pisemnie.

2. Prawo do zgłoszenia reklamacji przysługuje następującym podmiotom:

- Zleceniodawcy;
- odbiorcy (adresatowi przesyłki) - w przypadku, kiedy Zleceniodawca zrzeknie się na jego rzecz przysługującego mu prawa do dochodzenia roszczeń.

3. Reklamacja powinna zostać wniesiona na piśmie, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni, licząc od dnia następującego po dniu nadania przesyłki.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące elementy:

- tytuł reklamacji;
- nazwę (imię i nazwisko) osoby występującej z reklamacją;
- udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczeń reklamacyjnych;
- potwierdzenie nadania przesyłki (kopia listu przewozowego);
- kwotę dochodzonego roszczenia;
- dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności za przewóz przesyłki,
- podpis osoby wnoszącej reklamację;
- ewentualny wykaz załączników/spis dokumentów;

5. W sytuacji, kiedy zgłoszenie reklamacyjne nie spełnia warunków określonych w ust. 4 KRK kurier informuje o brakach osobę wnoszącą reklamację i wzywa ją do ich uzupełnienia.

6. Uzupełnienie reklamacji powinno nastąpić w nieprzekraczalnym terminie 14 dni, licząc od dnia następującego po dniu wezwania do uzupełnienia reklamacji.

7. Reklamacja nie zostanie rozpoznana jeśli:

- została zgłoszona lub uzupełniona po upływie 14- dniowego terminu do jej wniesienia lub uzupełnienia w przypadku wezwania do uzupełnienia reklamacji,
- pochodzi od osoby nieuprawnionej;
- jest nieścisła lub niekompletna w sposób uniemożliwiający jej rzetelne rozpoznanie.

8. Reklamacja jest rozpoznawana w terminie 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia lub uzupełnienia.

9. Reklamacja może zostać uznana w całości lub w części bądź może zostać oddalona.

10. O sposobie rozpatrzenia reklamacji KRK kurier powiadamia osobę uprawnioną do jej złożenia.

11. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji powinno zawiera

:

- pisemne uzasadnienie sposobu rozpatrzenia reklamacji;
- ewentualną kwotę przyznanego odszkodowania oraz termin i sposób przekazania przez KRK kurier .

12. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwoty dochodzonej w trybie reklamacji - jeszcze przed jej rozpatrzeniem - z aktualnymi, przeszłymi lub przyszłymi płatnościami wobec KRK kurier .

§ 12

1. Odpowiedzialność KRK kurier za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie od przyjęcia jej do przewozu aż do wydania odbiorcy ogranicza się do odszkodowania w wysokości zwykłej wartości przesyłki.
2. Odszkodowanie o jakim mowa w pkt 1 jest wypłacane przez KRK kurier do wysokości 300 zł /trzysta złotych/, natomiast wypłaty odszkodowania powyżej tej wartości dokonywać będzie instytucja ubezpieczeniowa.
3. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi KRK kurier ponosi odpowiedzialność jedynie do wysokości szkody rzeczywiście poniesionej.
4. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, także ze swej winy, KRK kurier nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ewentualnych roszczeń o naprawienie szkody w zakresie utraconych korzyści lub przewidywanych dochodów przez Zleceniodawcę, odbiorcę lub osoby trzecie.

§ 13

1. Celem zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usług kurierskich KRK kurier przysługuje prawo zastawu na danej przesyłce, przed dokonaniem jej wydania, aż do momentu uiszczenia zapłaty przez Zleceniodawcę.
2. W razie nieuregulowania należności za wykonaną usługę przez Zleceniodawcę w terminie wynikającym z faktury VAT tj. 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT KRK kurier rozpoczyna procedurę windykacji należności, szczegółowo opisaną poniżej.
3. Celem wszczęcia dochodzenia zaległego roszczenia wysyłane jest wezwanie do zapłaty, do którego dołącza się informacje o:
 - rozpoczęciu naliczania odsetek ustawowych od dnia wymagalności płatności do dnia zapłaty;
 - naliczeniu zryczałtowanej opłaty za koszty odzyskiwania należności, tj. równowartości kwoty 40 euro przeliczonych na złote według średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym świadczenie pieniężne stało się wymagalne, zgodnie z art. 10 Ustawy z dnia 08.03.2013 r. (Dz. U. Z 2013, poz. 403) o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.
 - braku konieczności zapłaty powyższych kosztów, jeżeli uregulowanie należnego zobowiązania nastąpi w terminie 7 dni.
4. Po bezskutecznym upływie 7-dniowego terminu do zapłaty przez Zleceniodawcę kwoty roszczenia wynikającym z wezwania do zapłaty wysyła się ostateczne wezwanie do zapłaty z informacją, że brak spłaty zobowiązania w terminie 7 dni skutkować będzie skierowaniem sprawy przez KRK kurier na drogę sądową.
5. W przypadku nie wywiązania się przez Zleceniodawcę z obowiązku uiszczenia należności pomimo wezwania do zapłaty oraz ostatecznego wezwania do zapłaty

kierowany jest do właściwego sądu pozew o zapłatę należności, zgodnie z obowiązującymi procedurami Kodeksu Postępowania Cywilnego w pierwszej kolejności zaś zaległe należności dochodzone będą w oparciu o art. 485 k.p.c.

6. Nadto, w związku z brakiem płatności KRK kurier zastrzega sobie prawo podjęcia następujących działań zmierzających do odzyskania zaległej należności, a to:

- powierzenie sprawy kancelarii windykacyjnej celem dochodzenia zaległego roszczenia;
- opublikowanie danych dłużnika w bazie KRD oraz BIG.
- wystawienie długu na giełdzie długów.

§ 14

Polityka przetwarzania danych osobowy:

1. Zleceniodawca powierza KRK Kurier dane osobowe do przetwarzania w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) (zwanego w dalszej części Umowy „Rozporządzeniem”), wyłącznie na zasadach, w zakresie i w celu, określonych w niniejszej Umowie.
2. KRK Kurier zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, chroniącymi prawa osób, których dane dotyczą.
3. KRK Kurier jest upoważniony do wykonywania następujących czynności przetwarzania powierzonych danych: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie – jednak tylko o tyle, o ile są konieczne lub celowe do wykonania niniejszej Umowy.
4. KRK Kurier przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych zobowiązuje się do ich zabezpieczenia przez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, odpowiadających stanowi wiedzy technicznej, zapewniających zgodność z Rozporządzeniem, w tym adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą oraz zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
5. KRK Kurier zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane osobowe, przy czym będą to jedynie osoby, które mają odpowiednie przeszkolenie z za-

kresu ochrony danych osobowych i upoważnienia te będą niezbędne do realizacji celu niniejszej Umowy.

KRK Kurier zapewnia, że osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zobowiążą się do zachowania tajemnicy lub będą podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b Rozporządzenia, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w KRK Kurier, jak i po jego ustaniu. KRK Kurier zapewnia ponadto, że osoby, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, będą przetwarzały dane osobowe zgodnie z zasadą wiedzy koniecznej. KRK Kurier dokonuje weryfikacji osób, którym udzielono dostępu do danych przetwarzanych w imieniu Zleceniodawcy.

6. KRK Kurier po zakończeniu świadczenia usług w ramach niniejszej Umowy niezwłocznie zwraca Zleceniodawcy wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych albo przechowywanie danych jest konieczne dla dochodzenia przez KRK Kurier słuszných roszczeń wobec podmiotów trzecich bądź dochodzenia swoich uprawnień albo realizacji obowiązku określonego przepisami prawa.

7. KRK Kurier pomaga Zleceniodawcy w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, oraz z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia. KRK Kurier – w razie wpływu do niego żądania w zakresie realizacji praw osób, których dotyczą powierzone dane – informuje o tym Zleceniodawcę w terminie 15 dni roboczych od otrzymania wiadomości. Udzielając informacji, KRK Kurier przekazuje dane nadawcy i treść żądania oraz określa, w jakim zakresie jest w stanie przyczynić się do realizacji żądania.

8. W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek naruszenia ochrony danych osobowych KRK Kurier lub jego podwykonawca zgłasza je Zleceniodawcy w ciągu 48 godzin.

9. Na wniosek Zleceniodawcy Podmiot przetwarzający udostępnia wszelkie informacje niezbędne do realizacji lub wykazania spełnienia obowiązków wynikających z Rozporządzenia.

10. Zleceniodawca wyraża zgodę na powierzenie danych osobowych objętych niniejszą Umową do dalszego przetwarzania przez podwykonawców KRK Kurier, w celu wykonania niniejszej Umowy, przy czym podwykonawcy powinni spełniać te same gwarancje i obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych, jakie zostały nałożone na KRK Kurier.

11. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy, chyba że taki obowiązek nakłada na KRK Kurier prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega KRK Kurier.

12. KRK Kurier jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy, a w szczególności za udostępnienie osobom nieupoważnionym powierzonych do przetwarzania danych osobowych.

13. KRK Kurier zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zleceniodawcy o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez KRK Kurier danych osobowych powierzonych przez Zleceniodawcę, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub jakimkolwiek orzeczeniu dotyczących przetwarzania tych danych, skierowanych do KRK Kurier, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w KRK Kurier tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.