

**Warunki Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
zwane dalej również Ogólnymi Warunkami**

Obowiązujące od dnia 01.04.2015 wprowadzone Uchwałą Zarządu Spółki z dnia 16.03.2015

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. J.K. Ordona 2a, 01-237 Warszawa, NIP: 527-010-38-24, NIP UE: PL5270103824, kapitał zakładowy: 186 294 430 PLN, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000040104 oraz warunki świadczenia usług i dokumenty standardowe wymienione w niniejszych Ogólnych Warunkach, stanowią wzorzec umowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2014 r., Nr 121 z późn. zm.). Zleceniodawca oświadcza, że przed zleceniem usługi zapoznał się z aktualną wersją Ogólnych Warunków dostępną m.in. na stronach www.dbschenker.com/pl, www.logistics.dbschenker.pl oraz że Ogólne Warunki akceptuje.

§1

Zakres świadczenia usług

1. Schenker organizuje przewóz przesyłek (wykonuje na rzecz podmiotów gospodarczych usługi odbioru, przewozu i doręczenia przesyłek) oraz świadczy związane z nim usługi dodatkowe.
2. Schenker dokonuje przewozu przesyłek zasadniczo zgodnie z „Terminarzem Dostaw”, który jest dostępny na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl.

§2

Terminologia i definicje

1. PRZESYŁKA - rzeczy podjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego, Zbiorczego Dowodu Nadania lub Etykiety Paczkowej od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy.
2. NADAWCA - podmiot, który wydaje przesyłkę przedstawicielowi Schenker w ramach wykonania zleconej usługi przewozu.
3. ODBIORCA - podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez Schenker w ramach wykonania zleconej usługi przewozu.
4. ZLECENIODAWCA - podmiot, który zawarł umowę z Schenker (również poprzez zlecenie usługi). Może nim być Nadawca, Odbiorca lub inny podmiot.
5. ZLECENIE SZCZEGÓŁOWE - zlecenie dotyczące przewozu jednej przesyłki.
6. ZLECENIE MIX - zlecenie podjęcia do przewozu przesyłek bez szczegółowego określenia ich odbiorców.
7. PŁATNIK - Nadawca, Odbiorca lub trzeci podmiot wskazany przez Zleceniodawcę, który jest zobowiązany do wniesienia opłaty za usługi Schenker. W przypadku niewniesienia opłaty za usługi Schenker przez Płatnika, zobowiązanym do zapłaty jest podmiot, który go wskazał. W każdym przypadku gwarantem zapłaty jest Zleceniodawca.

8. CENNIK – dokument, który określa warunki wyceny usług świadczonych przez Schenker.
9. TABELA USŁUG DODATKOWYCH I OPŁAT DODATKOWYCH – dokument, który określa stawki wynagrodzenia za usługi dodatkowe zlecane Schenker oraz stawki opłat dodatkowych za usługi Schenker.
10. LIST PRZEWOZOWY – dokument przewozowy od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, w którym Nadawca podaje między innymi: adres nadania, adres odbioru, nazwę towaru, cechy zabezpieczeń, ilość opakowań, wagę lub objętość oraz kto jest Płatnikiem za przewóz lub inne wymagania określone w przepisach np. przepisach ADR. Listy Przewozowe używane są jako dokumenty przewozowe wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dla wszystkich rodzajów przesyłek z wyłączeniem paczek. Określenie list przewozowy w rozumieniu Prawa Przewozowego oznacza również inny dokument przewozowy. Jednak w przypadku gdy Ogólne Warunki odwołują się do samego pojęcia Listu Przewozowego rozumie się, że odwołanie to nie dotyczy Etykiety Paczkowej, Zbiorczego Dowodu Nadania, Zbiorczego Dowodu Dostawy.
11. ETYKIETA PACZKOWA – dokument przewozowy naklejany na przesyłkę, od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, w którym Nadawca podaje między innymi: adres nadania przesyłki, adres odbioru przesyłki, nazwę towaru, cechy zabezpieczeń, liczbę opakowań oraz wagę. Etykiety używane są jako dokumenty przewozowe przy przewozie paczek, wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
12. ZBIORCZY DOWÓD NADANIA – dokument przewozowy wystawiany przez Nadawcę, w określonej przez Schenker formie, podczas nadawania przesyłki, jako dowód jej nadania. Dokument ten stosowany jest w zależności od programu informatycznego, używanego przez Nadawcę do przygotowania dokumentów przewozowych i komunikacji z Schenker, dostosowanego do określonej technologii stosowanej w Schenker.
13. ZBIORCZY DOWÓD DOSTAWY – dokument przewozowy wystawiany przez Schenker, na którym Odbiorca potwierdza fakt dostarczenia przesyłki. Dokument ten stosowany jest w zależności od programu informatycznego, używanego przez Nadawcę do przygotowania dokumentów przewozowych i komunikacji z Schenker, dostosowanego do określonej technologii stosowanej w Schenker.
14. Dokument Przewozowy – List Przewozowy, Etykieta Paczkowa, Zbiorczy Dowód Nadania, Zbiorczy Dowód Dostawy
15. SIŁA WYŻSZA – zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu szczególnej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług, które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Schenker jak i Zleceniodawcy, i któremu Strony nie mogły się przeciwstawić działając ze szczególną starannością. Zdarzeniami siły wyższej w myśl niniejszych Ogólnych Warunków są w szczególności: wojna, stan wojenny, rozruchy, zamieszki, rewolucje, strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, klęski żywiołowe, w tym powódź, trzęsienie ziemi, epidemia, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i które uniemożliwiają realizację usług.
16. Miejsce paletowe (MPAL) – powierzchnia zajmowana przez jednostkowe opakowanie logistyczne o wymiarach 1,20x0,80 m lub o innych wymiarach, których iloczyn wynosi 0,96 m², przy czym za wymiary uznaje się wymiary podstawy jednostki opakowania logistycznego, na/bądź wewnątrz którego załadowany jest towar lub wymiary towaru po jego obrysie, jeśli towar wystaje poza obrys opakowania.

W przypadku zastosowania opakowania przystosowanego do przeładunku mechanicznego, za wymiary, o których mowa powyżej, przyjmuje się najdłuższe wymiary długości i szerokości mierzone po obrysie opakowania na całej jego wysokości.

17. Opakowanie przystosowane do przeładunku mechanicznego - opakowanie logistyczne (skrzynia, kosz, kontener, itp.) posiadające w podstawie konstrukcję umożliwiającą jej bezpieczny i nie powodujący uszkodzeń przeładunek za pomocą mechanicznych środków przeładunkowych (wózków widłowych).

§3

Podstawowe Usługi Schenker Sp. z o.o.

1. DB SCHENKER**system** - dystrybucja przesyłek drobnicowych, to usługa przewozu przesyłek spełniających poniższe parametry:
 - a. Maks. liczba palet w przesyłce - 4 szt. (palety o wymiarach 1,20x0,80 m);
 - b. Maks. objętość przesyłki - 7,20 m³;
 - c. Maks. długość jednostki opakowaniowej - 4 m;
 - d. Maks. szerokość jednostki opakowaniowej - 2,2 m;
 - e. Maks. wysokość jednostki opakowaniowej - 1,8 m;
 - f. Maks. waga jednostki opakowaniowej - 1200 kg.

Przesyłka drobnicowa powinna być umieszczona na palecie i nie wystawać poza obrys palety. Wymagania dotyczące przygotowania przesyłek drobnicowych do przewozu przez Nadawców określają „Zasady DB Schenker Logistics dotyczące standardów pakowania przesyłek drobnicowych” publikowane jako dokument standardowy na stronach www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl

Jeżeli przesyłka wystaje poza obrys palety, Schenker zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia przesyłki do przewozu, przeliczenia frachtu lub naliczenia opłaty dodatkowej.

Dla przesyłek niespaletyzowanych maks. waga nie może przekraczać 2500 kg (sposób obliczania wagi przesyłki określa § 9).

2. DB SCHENKER**direct (LTL)** to usługi przewozu przesyłek spełniających poniższe parametry:
 - a. Liczba palet w przesyłce od 5 do 24 (palety o wymiarach 1,20x0,80 m) ;
 - b. Objętość przesyłki od 7,21 do 53 m³;
 - c. Maks. długość jednostki opakowaniowej do 4 m;
 - d. Maks. szerokość jednostki opakowaniowej 2,2 m;
 - e. Maks. wysokość jednostki opakowaniowej do 2,2 m.

Dla przesyłek niespaletyzowanych waga przesyłki musi mieścić się w zakresie wagowym od 2500 kg do 10 000 kg (sposób obliczania wagi przesyłki określa § 9)

Przewóz takiej przesyłki musi być możliwy do zrealizowania bezpośrednio (z pominięciem terminali) od Nadawcy do Odbiorcy. Przyjęcie i wydanie przesyłek nie może wymagać użycia windy ładunkowej oraz musi odbywać się w obszarze dostępnym dla ruchu pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej ładowności 24 tony (dopuszczalna masa całkowita 42 tony). Przewóz przesyłki odbywa się łącznie z innymi przesyłkami Klientów Schenker.

3. DB SCHENKER**direct (FTL)** to usługi przewozu przesyłek spełniających poniższe parametry:
 - a. Waga przesyłki - powyżej 10 000 kg; (sposób obliczania wagi przesyłki określa § 9)
 - b. Liczba palet w przesyłce - powyżej 24;
 - c. Objętość przesyłki - powyżej 53 m³;
 - d. Maks. szerokość jednostki opakowaniowej - 2,2 m
 - e. Maks. wysokość jednostki opakowaniowej - do 2,2 m

Przewóz takiej przesyłki musi być możliwy do zrealizowania bezpośrednio (z pominięciem terminali) od Nadawcy do Odbiorcy. Przyjęcie i wydanie przesyłek nie może wymagać użycia windy ładunkowej oraz musi odbywać się w obszarze dostępnym dla ruchu pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej 42 tony.

4. Dla produktów DB SCHENKER**system** i DB SCHENKER**direct** obowiązują następujące zasady realizacji usług:

- a. Przyjęcie przesyłki od Nadawcy i wydanie przesyłki u Odbiorcy, odbywa się na skraju skrzyni ładunkowej.
- b. Czas trwania czynności załadunkowych lub rozładunkowych dla usługi DB SCHENKER**system** dokonywanych przez Nadawcę lub Odbiorcę powinien być dostosowany do masy towarowej, ale nie powinien przekraczać 30 minut od momentu podstawienia środka transportu.
- c. Czas trwania czynności załadunkowych lub rozładunkowych, dla usługi DB SCHENKER**direct** dokonywanych przez Nadawcę lub Odbiorcę powinien być dostosowany do masy towarowej, ale nie powinien przekraczać 60 minut od momentu podstawienia środka transportu.
- d. Maksymalny ciężar przesyłki na palecie określają odpowiednie normy i wytrzymałość danej palety, przy czym maksymalna waga przesyłek na palecie (w tym EUR lub EPAL) nie może przekroczyć 1500 kg, z zastrzeżeniem punktu 1f.
- e. Maksymalna waga pojedynczego opakowania niepodatnego do przeładunku zmechanizowanego wynosi 30 kg (w wyjątkowych przypadkach 50 kg, po wcześniejszym uzgodnieniu z Schenker), chyba że aktualne przepisy stanowią inaczej.
- f. Jeśli ciężar przemieszczanych ładunków przekracza 30 kg w zakresie ręcznych czynności ładunkowych lub 400 kg w zakresie czynności ładunkowych wykonywanych z użyciem wózków ręcznych, wówczas Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia wykonania czynności ładunkowych w miejscu nadania i w miejscu dostawy przesyłki, czyli dostarczenia przez Nadawcę przesyłki na skrzynię ładunkową w miejsce wskazane przez kierowcę i odbiór przez Odbiorcę przesyłki bezpośrednio ze skrzyni ładunkowej, z miejsca wskazanego przez kierowcę.
- g. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przesyłek i terminali, działając w oparciu o przepisy ADR i rozporządzenie MSWiA w sprawie ochrony przeciw pożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów, określa się następujące zasady przyjmowania do przewozu przesyłek zawierających materiały niebezpieczne (ADR):
 - przesyłki podejmowane od poniedziałku do czwartku z dostawą na następny dzień, przyjmowane są do przewozu zgodnie z Warunkami Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych;
 - przesyłki podejmowane w piątki przyjmowane są do przewozu tylko z dostawą w sobotę;
 - przesyłki z dostawą w poniedziałek lub dzień następny po dniu ustawowo wolnym od pracy, realizowane są wyłącznie transportem dedykowanym (z pominięciem terminali);
 - w soboty i w dni poprzedzające dni ustawowo wolne od pracy, przesyłki te nie są przyjmowane do przewozu.

Powyższe zasady nie dotyczą przesyłek z materiałami niebezpiecznymi nadawanymi w ilościach ograniczonych (LQ) lub wyłączonych (EQ).

5. DB SCHENKER**parcels** to usługa przewozu przesyłek paczkowych, spełniających poniższe kryteria:

- a. Nadane za jednym Zbiorczym Dokumentem Nadania.
- b. Maksymalne parametry jednego opakowania:
 - waga do 30 kg;
 - najdłuższy bok do 1,5 m;
 - maks. objętość - 0,2 m³.
- c. Minimalne parametry jednego opakowania:
 - minimalne wymiary opakowania - 15 cm x 10 cm x 3 cm.

d. Maksymalne parametry jednej przesyłki (suma parametrów opakowań):

- liczba opakowań do 999;
- waga przesyłki do 400 kg;
- objętość przesyłki do 7,2 m³.

e. Opakowania powinny posiadać regularne wymiary (prostokąty, tuba). Opakowań nie należy ze sobą grupować za pomocą taśmy itp. Wymagania dotyczące przygotowania przesyłek paczkowych przez Nadawców do przewozu określają „Zasady DB Schenker Logistics dotyczące przygotowania przesyłek paczkowych oraz wyłączeń z przewozu niektórych towarów jako przesyłki paczkowe”, publikowane jako dokument standardowy na stronach www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl

Usługa realizowana jest w systemie drzwi - drzwi, tj. kierowcy obierają przesyłki z lokalu Nadawcy oraz dostarczają je do lokalu Odbiorcy. Jednak Schenker jest zwolniony, bez konieczności korekty ceny, z obowiązku dostarczenia przesyłki paczkowej do lokalu Odbiorcy w przypadku, gdy choćby jedno opakowanie w danej przesyłce waży więcej niż 30 kg lub nie są spełnione inne parametry określone w pkt. b lub d niniejszego ustępu.

Usługa ta oferowana jest Klientom mającym zawartą pisemną umowę o współpracy z Schenker oraz wykorzystującym oprogramowanie do tworzenia dokumentów przewozowych i komunikacji z Schenker.

6. DB SCHENKER**top10** – przewozy przesyłek DB SCHENKER**system** i DB SCHENKER**parcels** z dostawą do godz. 10.00 w dni robocze, zgodnie z Terminarzem Dostaw DB SCHENKER**top10** dostępnym na stronach www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl.

7. DOSTAWA W SOBOTĘ – przewozy przesyłek DB SCHENKER**system** i DB SCHENKER**parcels** z dostawą w sobotę, zgodnie z Terminarzem Dostaw. Dostawa w sobotę dostępna na stronach www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl.

8. POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD) – usługa dodatkowa polegająca na pobraniu od Odbiorcy przesyłki należności za towar w wysokości zadeklarowanej na Liście Przewozowym przez Nadawcę, następnie przekazanie jej Zleceniodawcy w formie przelewu bankowego na wskazane przez niego konto bankowe.

a. Usługa świadczona jest wyłącznie dla Zleceniodawców posiadających pisemną umowę z Schenker.

b. Kwota pobrania musi zostać uiszczona przez Odbiorcę przed odebraniem przesyłki. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę, przesyłka nie jest mu przekazywana, a Schenker w takim przypadku zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za przesyłkę doręczoną. Schenker poinformuje Zleceniodawcę o odmowie zapłaty kwoty pobrania. Zleceniodawca jest zobowiązany przekazać do Schenker dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki, zaś koszt wykonania usługi zwrotu tej przesyłki do Nadawcy obciąża Zleceniodawcę. Pobranie należności od Odbiorcy za doręczoną przesyłkę odbywa się w gotówce do kwoty 15.000 zł, a powyżej tej kwoty w formie przedpłaty na konto Schenker. W przypadku dostawy Towaru za pobraniem, Schenker zobowiązuje się do rozliczenia ze Zleceniodawcą z pobranej gotówki zasadniczo do trzeciego dnia roboczego, po skutecznej dostawie.

9. ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW (ROD, e-ROD) – usługi dodatkowe polegające na pobraniu od Nadawcy wraz z przesyłką jednego lub pakietu dokumentów przedmiotowo związanych z przesyłką, uzyskaniu w ich treści potwierdzenia odbioru przez Odbiorcę i ich zwrotnym przekazaniu Nadawcy przez pocztę lub przedstawiciela Schenker (usługa ROD).

W ramach usługi e-ROD potwierdzone dokumenty są udostępniane Nadawcy w postaci ich elektronicznych kopii na stronie <https://econnect.schenker.pl>, po upływie 1 dnia roboczego od dnia ich przekazania Schenker przez Odbiorcę. W celu prawidłowej identyfikacji potwierdzonych dokumentów w procesie ich cyfryzacji Schenker umieszcza na każdym oryginale etykietę z

kodek kreskowym. Oryginały potwierdzonych dokumentów są co do zasady przesyłane Nadawcy listem poleconym za pośrednictwem Poczty Polskiej, chyba że Zleceniodawca zlecił Schenker ich archiwizację przez podmiot uprawniony do profesjonalnego świadczenia usług archiwizowania i przechowywania dokumentów w postaci fizycznej. W takim przypadku dokumenty będą przechowywane w sposób zgodny z ich właściwościami, przez okres 5 lat kalendarzowych, licząc od końca roku, w którym dokumenty zostały przekazane Schenker przez Odbiorcę, po czym zostaną zniszczone. Zleceniodawca, składając zlecenie wykonania usługi e-ROD, obejmującej archiwizację oryginałów dokumentów, wyraża zgodę na ich zniszczenie z upływem terminu określonego w zdaniu poprzednim. W okresie archiwizacji dokumenty mogą być wydane Zleceniodawcy za odrębną opłatą, z tym że wydaniu podlegają wszystkie dokumenty związane z daną przesyłką.

Schenker świadczy usługi ROD i e-ROD, jeżeli:

- a. Zleceniodawca przewozu przesyłki złoży na ww. usługę dodatkową zlecenie w ramach zlecenia, o którym mowa w § 7 ust. 3, określając jej rodzaj i zakres przedmiotowy;
- b. Nadawca określi nazwy i liczbę dokumentów będących przedmiotem usługi ROD albo e-ROD w treści dokumentu przewozowego, na podstawie którego ma nastąpić przewóz przesyłki.
- c. dokumenty zostały umieszczone przez Nadawcę wyłącznie wewnątrz zamkniętej przyłgi przytwierdzonej do przesyłki albo zamkniętej koperty załączonej do dokumentu przewozowego.

Schenker w każdych okolicznościach zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia wykonania usługi ROD lub e-ROD, bez jakichkolwiek konsekwencji z tego tytułu.

Schenker przy podjęciu przesyłki nie dokonuje sprawdzenia zawartości przyłgi/ koperty i nie ponosi odpowiedzialności za braki i uszkodzenia dokumentów deklarowanych jako zawartość przyłgi/koperty.

W ramach usługi e-ROD Schenker oferuje standardowo usługę zwrotu pakietu potwierdzonych dokumentów zawierającego do 7 dokumentów dołączonych do nadawanej przesyłki. Jeżeli liczba potwierdzonych dokumentów jest większa od 7, Schenker obciąża Zleceniodawcę wielokrotnością standardowej opłaty za tę usługę naliczaną co 7 kolejnych dokumentów.

W przypadku niezgodności liczby dokumentów deklarowanych przez Nadawcę w dokumencie przewozowym w stosunku do liczby dokumentów potwierdzonych przez Odbiorcę, Schenker zachowuje prawo do wynagrodzenia z tytułu usługi ROD lub e-ROD w pełnym zakresie.

Schenker nie ponosi odpowiedzialności prawnej za treść adnotacji i oświadczeń dokonanych przez Odbiorcę w potwierdzonych przez niego dokumentach.

10. ZARZĄDZANIE OBROTEM PALETAMI - usługa dodatkowa dotycząca palet EUR lub EPAL spełniających kryteria określone w karcie UIC 435 (PN-M- 78216), która realizowana jest wyłącznie po podpisaniu odpowiedniej umowy.
11. USŁUGI DODATKOWE - usługi towarzyszące usługom przewozowym wymienione w Tabeli Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych np. pobranie i zwrot należności (COD), zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD, e-ROD), itd.
12. POLECENIE ODBIORU - zlecenie podjęcia przesyłki od nadawcy niebędącego zlecającym albo z miejsca innego niż miejsce załadunków towarów zlecającego ustalone w umowie z nim oraz przewozu tej przesyłki do odbiorcy wskazanego przez zlecającego. Obejmuje wydruk i przekazanie nadawcy listu przewozowego, a także oklejenie przesyłki etykietami transportowymi dostarczonymi przez Schenker. Płatność po stronie zlecającego (niedostępna z usługą **SCHENKERdirect (FTL)**).

§4

Korekta Paliwowa

1. W rozliczeniach usług przewozowych stosowany jest wskaźnik korekty paliwowej w wysokości i według zasad określonych na stronach www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl
2. Poziom wskaźnika wynika z udziału kosztów paliwa w cenach oferowanych przez Schenker i może ulec zmianie wraz ze zmianą struktury kosztów lub zmianą cen paliw.
3. Korekta paliwowa nie ma zastosowania w Tabeli Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych.

§5

Dodatkowa opłata (korekta) z tytułu wprowadzenia opłaty elektronicznej za użytkowanie dróg

1. W związku z wejściem w życie z dniem 1 lipca 2011 r. przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 marca 2011 r. w sprawie dróg krajowych lub ich odcinków, na których pobiera się opłatę elektroniczną, oraz wysokości stawek opłaty elektronicznej (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1263 z późn. zm.), jak również w związku z objęciem zakresem stosowania tych przepisów części tras, na których Schenker przewozi przesyłki, z dniem 1 lipca 2011 r. ulegają zwiększeniu ceny za usługi Schenker.
2. W przypadku każdorazowego zwiększenia stawek opłaty elektronicznej lub liczby odcinków dróg objętych obowiązkiem ponoszenia tej opłaty na podstawie przepisów prawa, które zostaną wydane przez władze państwowe w przyszłości, Schenker zastrzega sobie prawo do dalszych zmian cen za jego usługi transportowe, stosownie do wzrostu kosztów działalności Schenker z powyższego tytułu. Zwiększanie cen będzie następować poczynając od terminu, w którym będą wchodziły w życie przepisy prawa dotyczące zmiany stawek opłat lub liczby odcinków dróg objętych systemem opłaty elektronicznej.

§6

Ograniczenia przewozu przesyłek

1. Jeśli nie zostały zawarte odrębne pisemne umowy, Schenker nie przyjmuje do przewozu:
 - a. przesyłek, które wymagają specjalistycznego taboru i przeładunku;
 - b. przesyłek, które wymagają odpowiednich temperatur przy przewozie;
 - c. żywności i artykułów szybko psujących się;
 - d. roślin i zwierząt, artykułów biologicznie aktywnych;
 - e. szczątków ludzkich i zwierzęcych;
 - f. przesyłek wartościowych np. kruszców szlachetnych, w tym złota, srebra itp.; kamieni szlachetnych oraz wyrobów z nich sporządzonych; wszelkiego rodzaju papierów wartościowych, w tym obligacji, akcji, bonów towarowych; banknotów i monet; antyków; dzieł sztuki;
 - g. alkoholi;
 - h. przesyłek zawierających tytoń, w tym papierosy;
 - i. dobytku osobistego;
 - j. broni i amunicji;
 - k. przesyłek zawierających produkty lecznicze wymagające stosowania przepisów Prawa Farmaceutycznego i Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej;
 - l. narkotyków i substancji psychotropowych;
 - m. dokumentów i przesyłek z korespondencją w rozumieniu przepisów prawa;
 - n. przesyłek, na których przewóz Schenker nie posiada odrębnych zezwoleń i koncesji lub których przewóz zabroniony jest przez prawo;
 - o. towarów o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla

bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 194 z późn. zm.);

p. materiałów niebezpiecznych, których przewóz jest zabroniony w Schenker;

q. materiałów niebezpiecznych (ADR) i materiałów płynnych w usłudze DB SCHENKER **parcels**;

r. odpadów;

s. towarów, które nie mogą być konsolidowane z innymi towarami;

t. przesyłek bez dokumentacji wymaganej przepisami szczegółowymi;

u. przesyłek niezgodnych z definicjami usług podstawowych, określonymi w § 3;

w. towarów bez odpowiedniego opakowania transportowego, towarów nie opakowanych lub nieodpowiednio opakowanych;

x. towarów wymagających specjalnych ustaleń dotyczących załadunku, zabezpieczenia, transportu i rozładunku;

y. towarów bardzo ciężkich (powodujących nierównomierne rozmieszczenie masy na pojeździe).

2. W przypadku wystąpienia szkody związanej z nadaniem przesyłki z towarem, który jest wyłączony z przewozów w sieci Schenker (patrz lista powyżej) lub nadaniem przesyłki, której faktyczna zawartość różniła się od zadeklarowanej na Liście Przewozowym, Etykiecie Paczkowej, Zbiorczym Dowodzie Nadania Zleceniodawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej szkody w pełnej wysokości (w tym m. in. uszkodzenia pojazdów i sprzętu Schenker, uszkodzenia innych przesyłek, kosztów likwidacji skażeń środowiska).
3. Zleceniodawca oświadcza, że nie ma powiązań z żadną osobą lub podmiotem, z którymi transakcje są zakazane na podstawie obowiązujących w Polsce przepisów prawa krajowego lub międzynarodowego, ani że nie znajduje się on na liście podmiotów, z którymi na podstawie tych przepisów transakcje są zakazane. W razie stwierdzenia, iż powyższe oświadczenie nie jest zgodne z prawdą, albo istnieją podstawy do takiego stwierdzenia, Schenker ma prawo natychmiast zaprzestać współpracy ze Zleceniodawcą bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji odszkodowawczych.
4. Zleceniodawca zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Prawo o ruchu drogowym, ustawy o drogach publicznych, Rozporządzenia MPiPS w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy ręcznych pracach transportowych, określających między innymi zasady bezpieczeństwa pracy. W przypadku niedochowania w/w warunków Schenker zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu. Zleceniodawca zwolni Schenker z odpowiedzialności mogącej powstać w związku z niedochowaniem przez Zleceniodawcę w/w warunków.
5. Jeżeli jakkolwiek usługa lub jej część świadczona na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków jest lub zostanie zakazana przez jakiegokolwiek przepisy prawa, w tym, lecz nie wyłącznie, prawo Stanów Zjednoczonych Ameryki, prawo Unii Europejskiej lub prawo krajowe, w tym, lecz nie wyłącznie, regulacje dotyczące zwalczania terroryzmu i dotyczące embarg, Schenker ma prawo do zaprzestania świadczenia usługi lub jej części w dowolnym momencie, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy.

§7

Przyjęcie zlecenia

1. Zlecenia przyjmują Działy Obsługi Klienta w jednostkach Schenker. Zlecenia przyjmowane są do godziny 16:00 w przeddzień podjęcia przesyłki. Wykaz jednostek Schenker wraz z danymi teleadresowymi znajduje się na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl.

2. Zlecenie stanowi ofertę zawarcia umowy (zwanej dalej Umową), którą Zleceniodawca składa Schenker. Niezgłoszenie przez Schenker do Zleceniodawcy jakichkolwiek uwag do treści zlecenia w ciągu 4 godzin roboczych od chwili jego otrzymania (nie wliczając dni roboczych w godzinach od 16:00 do 8:00, sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy), oznacza przyjęcie zlecenia do realizacji na warunkach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach i treści zlecenia.

W przypadku gdy czas na przyjęcie zlecenia przez Schenker nie upłynął do końca dnia pracy, zgodnie z zasadami określonymi w zdaniu poprzednim, ulega on przerwaniu i zaczyna biec dalej w kolejnym dniu roboczym poczynając od godziny 8:00. Zgłoszenie uwag przez Schenker oznacza, że zlecenie będzie przyjęte do realizacji, o ile Zleceniodawca zaakceptuje uwagi Schenker. Milczenie Zleceniodawcy w ciągu 2 godzin od otrzymania uwag od Schenker oznacza akceptację realizacji zlecenia na warunkach uwzględniających uwagi od Schenker, chyba że Schenker zastrzegł w swoich uwagach, że wymaga pisemnego zaakceptowania treści zlecenia z uwagami. Schenker zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia, bez jakichkolwiek konsekwencji z tego tytułu, w szczególności w razie zaistnienia następujących okoliczności:

- a. Zlecenie dotyczy usługi przewozu towarów wyłączonych z przewozu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub niniejszych Ogólnych Warunków;
- b. Zlecenie nie może być zrealizowane, albo jego realizacja byłaby znacznie utrudniona z powodu trudności organizacyjnych lub technicznych po stronie Schenker;
- c. z powodu opóźnienia Zleceniodawcy (Płatnika) w zapłacie jakichkolwiek należności na rzecz Schenker.

Schenker poinformuje Zleceniodawcę o odmowie przyjęcia zlecenia do realizacji w terminie przewidzianym w niniejszym ustępie na zgłoszenie uwag do zlecenia.

3. Zlecenie powinno być pisemne (w tym faks) lub przekazane drogą elektroniczną (e-mail, Internet, EDI) lub telefonicznie. Treść zlecenia jest potwierdzona albo pisemnie (w przypadku zgłoszenia uwag) albo elektronicznie (e-mail, Internet, EDI), albo poprzez wystawienie i podpisanie przez Schenker Listu Przewozowego, albo wystawienie Etykiety Paczkowej i podpisanie przez Schenker Zbiorczego Dowodu Nadania i tylko w tym zakresie wiąże Schenker, chyba że Schenker pisemnie potwierdził zobowiązanie do wykonania innych usług.

4. Zlecenie musi zawierać następujące informacje:

- a. Dane Zleceniodawcy/Nadawcy/Odbiorcy/Płatnika - nazwa firmy, NIP, pełen adres z uwzględnieniem kodu pocztowego, imię i nazwisko osoby kontaktowej, telefon.
- b. Dane o przesyłce:
 - nazwa towaru,
 - rodzaj i liczba opakowań logistycznych (dla każdego rodzaju oddzielnie),
 - waga brutto poszczególnych rodzajów opakowań,
 - wymiary poszczególnych rodzajów opakowań (długość, szerokość, wysokość),
 - objętość danego rodzaju opakowania,
 - liczba miejsc paletowych (MPAL- zgodnie z definicją) zajmowanych przez dany rodzaj opakowania.
- c. Parametry wymaganego środka transportu, jeżeli Zleceniodawca ma szczególne wymagania co do środka transportu, dodatkowe instrukcje, jeżeli Zleceniodawca ma szczególne wymagania (np. dotyczące czynności ładunkowych).
- d. Dane dotyczące przewozu przesyłek niebezpiecznych – o ile występują.

- e. Informacje czy towar jest towarem strategicznym w rozumieniu przepisów prawa, nazwę (firmę) Zleceniodawcy albo imię i nazwisko jednoosobowego przedsiębiorcy będącego Zleceniodawcą oraz podpis (dla zleceń pisemnych) - o ile występują. W razie zlecenia przewozu towaru strategicznego wymagane jest pisemne potwierdzenie przyjęcia zlecenia do realizacji.
- f. Informację o wartości towaru, w szczególności w przypadku towarów szczególnie cennych.
5. Przy realizacji usługi DB SCHENKER**direct (LTL)** każda przesyłka musi być awizowana zleceniem szczegółowym w przeddzień podjęcia przesyłki. W przypadku niespełnienia przez Zleceniodawcę warunków dotyczących terminu składania zleceń lub możliwości przewozu bezpośredniego, Schenker ma prawo odmówić realizacji usługi, a w przypadku podjęcia przesyłki, naliczane są opłaty zgodnie z Tabelą Opłat Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych (dopłata za ekspresowe podjęcie przesyłki częściowej, tj. podjęcie w dniu złożenia zlecenia, dopłata za przeładunek przesyłki częściowej).
6. Przy realizacji usługi DB SCHENKER**direct (FTL)** w przypadku niespełnienia przez Zleceniodawcę warunków dotyczących terminu składania zleceń lub możliwości przewozu bezpośredniego, Schenker ma prawo odmówić realizacji usługi, a w przypadku podjęcia przesyłki, fracht za przewóz przesyłki jest wyliczany odpowiednio według cennika DB SCHENKER**system** lub standardowej stawki dla przesyłek DB SCHENKER**direct (FTL)** umieszczonej na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl.
7. Wszelkie usługi nieokreślone w Umowie lub ustalające wzajemne obowiązki w sposób odmienny niż przewidziano w Umowie, zlecone przez Zleceniodawcę lub wpisane przez Zleceniodawcę w Liście Przewozowym, Etykiecie Paczkowej, Zbiorczym Dowodzie Nadania, będą wiązać Schenker wyłącznie wówczas, gdy Schenker w sposób wyraźny (pisemnie pod rygorem nieważności) podejmie się ich wykonania. W szczególności nie będą wiązać Schenker jakiegokolwiek wpisy w ww. Dokumentach Przewozowych dokonywane przez faktycznych podwykonawców (np. kierowców przewoźnika) zmieniające warunki Umowy. Powyższe ograniczenie nie dotyczy wpisów w dokumentach przewozowych wymaganych od przewoźnika na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§8 Przewóz przesyłki

1. Schenker odbiera przesyłkę w miejscu nadania zgodnym ze zleceniem.
2. Odbiory przesyłek realizowane są w dni robocze - w godzinach 8:00 - 17:00.
3. Dostawy przesyłek realizowane są zasadniczo zgodnie z Terminarzem Dostaw:
 - a. w dni robocze - w godzinach 8:00 - 17:00,
 - b. w sobotę - w godzinach 8:00 - 14:00.
4. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia, aby wszystkie przesyłki przeznaczone do nadania w danym dniu były przygotowane od godz. 8:00 w dniu podjęcia przesyłek, chyba że zostało ustalone inaczej.
5. W przypadku podstawienia samochodu przez Schenker i braku gotowości przesyłek do odbioru w ustalonym czasie, Schenker ma prawo do naliczenia opłaty za niewykorzystane zasoby w wysokości kwoty ustalonej na bazie kosztów rzeczywistych, o ile nie uzgodniono inaczej.

6. Schenker realizując przewóz przesyłki, przyjmuje, że jest ona odpowiednio zabezpieczona na czas transportu i właściwie oznakowana, a dokumenty są prawidłowo przygotowane oraz zawierają prawdziwe i kompletne informacje.
7. Schenker ma prawo odmówić podjęcia przesyłki, gdy dokument przewozowy nie jest prawidłowo wypełniony, przesyłka nie jest właściwie oznakowana lub zabezpieczona na czas transportu, zawartość lub parametry przesyłki nie są zgodne z opisem na dokumencie przewozowym lub w innych wyjątkowych sytuacjach.
8. Schenker przyjmuje przesyłkę do przewozu na podstawie dokumentu przewozowego (List Przewozowy, Etykieta Paczkowa lub Zbiorczy Dowód Nadania). Dokument przewozowy wypełnia Nadawca przesyłki. Nadawca podpisując którykolwiek z ww Dokumentów Przewozowych, akceptuje w swoim imieniu i Zleceniodawcy Warunki Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o.
9. Użyte opakowanie powinno zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem, uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki oraz być bezpieczne dla innych przesyłek.
10. Przewóz przesyłki niedostatecznie zabezpieczonej odbywa się wyłącznie na ryzyko i odpowiedzialność Zleceniodawcy.
11. Przez właściwe oznakowanie przesyłki rozumie się umieszczenie w widocznym miejscu na każdej colli przesyłki etykiet adresowych (zawierających co najmniej następujące dane: adres Nadawcy, Odbiorcy, liczbę opakowań, numer przesyłki) oraz nalepek informacyjnych np. „Ostrożnie szkło”, „Góra/Dół”, „TOP10”, „Opakowanie Zbiorcze / Overpack”, ADR, HACCP, itd.
12. Etykiety i nalepki powinny być umieszczone w widocznym miejscu.
13. Przesyłka nie może zawierać oznaczeń innych niż dotyczących przewozu zlecanego Schenker, a w szczególności starych naklejek adresowych i kierunkowych.
14. Schenker ma prawo sprawdzić czy zawartość i parametry przesyłki odpowiadają danym zawartym w Liście Przewozowym, Etykiecie Paczkowej, Zbiorczym Dowodzie Nadania.
15. Jeżeli nadana przesyłka nie spełnia kryteriów, w tym parametrów określonych w § 3 dla danego rodzaju usług, w ramach którego została nadana, Schenker zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu dostawy przesyłki oraz naliczenia opłaty dodatkowej zgodnej z obowiązującą Tabelą Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych.
16. Schenker dostarcza przesyłkę pod adres wskazany w dokumencie przewozowym, przekazując ją osobie czynnej w miejscu ogólnie dostępnym dla przyjmowania przesyłek (np. recepcja, kancelaria). Schenker jest związany zleceniem doręczenia przesyłki do konkretnej osoby wyłącznie w przypadku, gdy w tym zakresie potwierdził pisemnie zlecenie.
17. W przypadku nieobecności Odbiorcy, Schenker pozostawia awizo ze wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może umówić ponowną, płatną dostawę przesyłki do swojej siedziby lub osobiście odebrać przesyłkę. Jednocześnie Schenker przekazuje do Zleceniodawcy zapytanie o dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki. Zleceniodawca, w ciągu 3 dni roboczych od dnia wysłania zapytania, powinien udzielić informacji odnośnie dalszego postępowania z przesyłką. Po upływie w/w terminu, w przypadku braku dyspozycji od Odbiorcy lub Zleceniodawcy, Schenker zwraca przesyłkę do jej Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.

§9 Ustalanie ceny za usługę

1. Cena za usługi świadczone przez Schenker ustalana jest na podstawie aktualnych cenników Schenker, w szczególności:
 - a. Usługa DB SCHENKER**system** - wg właściwej Tabeli Frachtowej;
 - b. Usługa DB SCHENKER**direct** - wg cennika indywidualnego;
 - c. Usługa DB SCHENKER**parcels** - wg cennika dla przesyłek paczkowych;
 - d. Za usługi dodatkowe - wg właściwej Tabeli Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych.
2. Wyróżnia się dwa sposoby ustalania wagi przesyłki (nie dotyczy przesyłek z towarami niebezpiecznymi, kiedy należy stosować przepisy ADR):
 - a. Na podstawie rzeczywistej wagi przesyłki;
 - b. Na podstawie wyznaczonej tzw. wagi obliczeniowej.
3. Do określenia ceny za wagę przesyłek DB SCHENKER**system** i DB SCHENKER**direct** przyjmuje się większy parametr: wagę rzeczywistą lub wagę obliczeniową.
 - a. Wagę obliczeniową wyznacza się na podstawie:
 - Objętości (waga obliczeniowa = objętość przesyłki [m³] x obowiązujący przelicznik określony w Tabeli Frachtowej) ;
 - Długości (waga obliczeniowa = długość przesyłki [m] x obowiązujący przelicznik określony w Tabeli Frachtowej);
 - Zajmowanej powierzchni ładunkowej (waga obliczeniowa = wydzielona powierzchnia ładunkowa [liczba metrów wymaganej długości podłogi pojazdu w pełnej wysokości i szerokości skrzyni ładunkowej] x obowiązujący przelicznik określony w Tabeli Frachtowej).
 - b. Nadawca jest zobowiązany do umieszczenia na zleceniu i dokumencie przewozowym rzeczywistych parametrów przesyłki (wagi, objętości, długości).
4. W przypadku gdy dla danej przesyłki DB SCHENKER**system** nie przewidziano w Umowie odpowiedniego cennika, stosuje się standardową Tabelę Frachtową (np. gdy cennikiem indywidualnym jest cennik paletowy, a Nadawca nadał kartony luzem, które nie są objęte cennikiem indywidualnym).
5. Jeżeli przesyłka DB SCHENKER**direct (LTL)** nie spełnia założeń cennika indywidualnego lub nie spełnia założeń technologicznych produktu określonych w Ogólnych Warunkach, stosuje się cennik przewidziany dla produktu DB SCHENKER**system**.
6. Jeżeli przesyłka DB SCHENKER**direct (FTL)** nie spełnia założeń cennika indywidualnego lub nie spełnia założeń technologicznych produktu określonych w Ogólnych Warunkach, cenę wylicza się na podstawie odległości przewozu przesyłki i stawki standardowej dla przesyłek DB SCHENKER**direct (FTL)** umieszczonej na www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl .
7. Schenker ma prawo wiążąco zmienić zapis dotyczący parametrów przesyłki w dokumencie przewozowym, jeśli parametry różnią się od stanu rzeczywistego oraz ma prawo do naliczenia opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych oraz do korekty frachtu.
8. W przypadku braku któregośkolwiek z parametrów przesyłki na dokumencie przewozowym, Schenker ma prawo do uzupełnienia brakujących zapisów oraz do naliczenia opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych oraz do korekty frachtu.

9. W przypadku dokonywania zmian dotyczących miejsca przeznaczenia lub Odbiorcy przesyłki, Schenker nalicza dodatkowe opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych.
10. Wynagrodzenie Schenker za świadczone usługi będzie wynikało z cenników aktualnych w dniu zlecenia organizacji przewozu przesyłki.
11. Zleceniodawca oświadcza, że w momencie zlecenia usługi znane mu są aktualne cenniki Schenker i akceptuje obciążanie go za wszystkie czynności wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków.

§10

Formy i terminy płatności

1. Dla Zleceniodawców nieposiadających pisemnej umowy, płatność za usługi dokonywana jest gotówką przed przyjęciem przesyłki do przewozu, chyba że obowiązujące przepisy wymagają płatności w innej formie.
2. Dla Zleceniodawców posiadających odrębne, pisemne umowy dopuszczalne są inne formy i terminy płatności.
3. Zleceniodawca jest gwarantem zapłaty za wykonaną usługę w każdym przypadku.

§11

Odpowiedzialność Schenker sp. z o.o.

1. Schenker jako spedytor przyjmuje umownie prawa i obowiązki przewoźnika oraz ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie na zasadach określonych dla przewoźnika w Ustawie Prawo Przewozowe, chyba że niniejsze Warunki Świadczenia Usług Krajowych Schenker Sp. z o.o. stanowią inaczej.
2. W zakresie usług innych niż usługi przewozu krajowego odpowiedzialność Schenker określona będzie zgodnie z Kodeksem Cywilnym, jednak nie może przekraczać dwukrotnej kwoty wynagrodzenia za usługę, w związku z którą powstała szkoda.
3. W każdym przypadku co do jakiegokolwiek usługi świadczonej przez Schenker (w tym również co do usług określonych w ust.1), odpowiedzialność Schenker za szkodę ograniczona jest do szkody rzeczywistej (damnum emergens) bez względu czy podstawą dochodzenia odszkodowania jest umowa (ex contractu) czy czyn niedozwolony (ex delicto), z wyjątkiem przypadków, gdy bezwzględnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
4. Schenker odpowiada za przesyłkę, w zakresie określonym w Prawie Przewozowym, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu wydania jej uprawnionemu Odbiorcy, a w przypadku braku możliwości jej wydania, przedstawia przesyłkę do dyspozycji Zleceniodawcy.
5. Odbiorca nie może sprawdzać zawartości przesyłki przed pokwitowaniem jej odbioru, o ile opakowanie nie zostało naruszone.
6. Schenker ma prawo zastawu na przesyłce zgodnie przepisami kodeksu cywilnego dotyczącymi umowy spedycji.

§ 12

Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje o odszkodowanie może złożyć osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką, tj. Zleceniodawca, jeśli nie nastąpił jeszcze odbiór przesyłki przez Odbiorcę albo Odbiorca, gdy przesyłka została odebrana. Jeżeli z reklamacją występuje osoba nieuprawniona do rozporządzania przesyłką, powinna dołączyć dokument przelewu praw (cesji) uprawniający ją do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje powinno składać się w możliwie najkrótszym czasie, mając na uwadze ustawowe terminy przedawnienia roszczeń.
3. Reklamacje w formie pisma reklamacyjnego wraz z załączonymi do niego dokumentami, wymienionymi poniżej należy przekazać na piśmie w Dziale Obsługi Klienta Schenker, w którym zostało przyjęte zlecenie, albo w formie formularza reklamacji za pośrednictwem aplikacji „e-connect” w opcji e-REKLAMACJA. Za pośrednictwem aplikacji „e-connect”, Schenker będzie rozpoznawał reklamację zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu, na podstawie dokumentów przekazanych mu w formie kopii elektronicznych, zachowując jednak prawo do żądania przekazania mu oryginalnych dokumentów.
4. Podstawą wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest :
 - pismo reklamacyjne określające: nazwę podmiotu reklamującego lub dane osoby reklamującej oraz adres, tytuł reklamacji z uzasadnieniem, przedmiot reklamacji, numer referencyjny przesyłki nadany przez Schenker lub rodzaj i numer dokumentu przewozowego, wysokość roszczenia wraz ze wskazaniem podstaw kalkulacji wagę brutto przesyłki uszkodzonej/utraconej, aktualny numer konta bankowego, wykaz załączonych dokumentów, podpis składającego reklamację.albo
 - wypełniony formularz reklamacji w aplikacji „e-connect” w opcji e-REKLAMACJA
5. Pisemne zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać łącznie następujący komplet dokumentów:
 - a. oryginał listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego lub jego kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem;
 - b. protokół szkodowy, jeśli został sporządzony;
 - c. oryginał faktury handlowej lub jej kopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem lub inny dokument wykazujący wartość przesyłki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa
 - d. specyfikacja do faktury (packing list) stanowiąca załącznik do faktury handlowej, określający rodzaj towaru, ilość, wagę opakowań;
 - e. dodatkowo w przypadku uszkodzenia przesyłki dokumenty wykazujące rozmiar i rodzaj szkody oraz możliwość jej minimalizacji;
 - f. dokumentację zdjęciową potwierdzającą zakres szkody z datą i godziną ich wykonania;
 - g. cesję praw w sytuacji, gdy podmiot składający reklamację nie jest jedynym uprawnionym do dochodzenia roszczeń.
6. Przy rozpoznawaniu reklamacji stosuje się następujące zasady w zakresie ustalania stanu przesyłki:

- a. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, Schenker ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Schenker wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.
 - b. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, Schenker dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.
 - c. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Schenker ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Wezwanie zgłoszone po upływie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Schenker. W sytuacji określonej w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie lub częściowa utrata towaru nastąpiła przed jego dostarczeniem, spoczywa na składającym reklamację.
 - d. 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 Schenker stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu.
7. Reklamacje składane za pośrednictwem aplikacji „e-connect” w opcji e-REKLAMACJA Schenker rozpoznaje na następujących zasadach:
- a. Składający reklamację składa wszelkie oświadczenia i przekazuje informacje odrębnie dla każdego etapu postępowania reklamacyjnego zgodnie ze wskazówkami zawartymi w opcji e-REKLAMACJA. Składający reklamację, w każdym czasie może zrezygnować z rozpatrywania jego reklamacji za pośrednictwem aplikacji „e-connect”. Wysłanie reklamacji za pośrednictwem aplikacji „e-connect” oznacza, że w danej sprawie, która jest przedmiotem reklamacji, Składający reklamację zrezygnował z innego sposobu składania i rozpatrywania reklamacji.
 - b. Wszelkie oświadczenia, informacje oraz dokumenty w procesie reklamacyjnym będą przekazywane przez obie strony za pośrednictwem aplikacji „e-connect”. Wszelkie dokumenty będą przekazywane w formie zeskanowanej. Dokumenty lub informacje raz przekazane do Schenker za pośrednictwem aplikacji „e-connect”, nie będą mogły być wycofane, anulowane czy zmienione przez Składającego reklamację, co nie wyklucza przesłania kolejnych informacji lub dokumentów uzupełniających dotyczących wyjaśnianego wcześniej zagadnienia.
 - c. Schenker ma prawo zażądać przesłania oryginalnej wersji papierowej dokumentu przesłanego za pośrednictwem aplikacji „e-connect”. Składający reklamację jest zobowiązany dostarczyć dokument nie później niż w ciągu 7 dni od otrzymania wezwania. Wezwanie może być również wysłane za pośrednictwem aplikacji „e-connect”. Niedoręczenie dokumentu w wersji papierowej w określonym przez Schenker terminie daje prawo Schenker do całkowitego lub częściowego pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, o czym Schenker informuje składającego reklamację pisemnie lub za pośrednictwem aplikacji „e-connect”.
 - d. W przypadku szkód, których wartość nie przekracza 250 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych) netto, Składający reklamację zamiast dołączania dokumentów wskazujących na wysokość szkody, może złożyć oświadczenia o faktycznej wartości szkody za pośrednictwem aplikacji

„e-connect”. Schenker ma prawo zażądać od Zleceniodawcy udowodnienia wysokości szkody.

- e. Składający reklamację korzystający z opcji e-REKLAMACJA oświadcza, pod rygorem odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach, że podane przez niego informacje zawarte w oświadczeniach oraz udzielone w toku procedury reklamacyjnej oraz załączone dokumenty są prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym.
- f. Składający reklamację zapewnia, iż osoba posiadająca uprawnienia dostępu do modułu e-REKLAMACJA w aplikacji „e-connect” jest uprawniona do składania oświadczeń dotyczących reklamacji, udzielania Informacji w imieniu Składającego reklamację. Składający reklamację zrzeka się roszczeń do Schenker, które mogą wynikać z tytułu fałszywych lub niepoprawnych danych, dokumentów lub oświadczeń przekazanych przez tą osobę.
- g. Składający reklamację zobowiązuje się i zapewnia, że przekazywane w ramach procedury reklamacyjnej dokumenty reklamacyjne nie będą sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym prawem, ani nie będą naruszać praw osób trzecich. W razie gdy jakiegokolwiek roszczenia zostaną podniesione przeciwko Schenker z powodu zdarzeń wskazanych w zdaniu poprzednim, Składający reklamację podejmie czynności w celu zwolnienia Schenker z odpowiedzialności i pokryje powstałe po stronie Schenker szkody.
- h. Strony będą wymieniać wszelkie informacje oraz decyzje wyłącznie za pośrednictwem aplikacji „e-connect”. W szczególności Schenker poinformuje Składającego reklamację o decyzji w sprawie wniesionej reklamacji za pośrednictwem aplikacji „e-connect”. Datą przekazania informacji lub decyzji ze strony Schenker jest data ujawnienia ich w aplikacji „e-connect”. Składający reklamację oświadcza, iż wyraża zgodę na otrzymanie informacji lub decyzji za pośrednictwem aplikacji „e-connect” oraz uznaje, iż tak otrzymane informacje lub decyzje będą skuteczne i wywołują wszelkie skutki prawne, jakie wiążą się z ich doręczeniem. Strony przewidują możliwość wymiany informacji lub przekazywania decyzji w innej formie niż za pośrednictwem aplikacji „e-connect” wyłącznie, gdy wymaga tego istotny interes którejkolwiek ze stron oraz gdy zostanie to uzgodnione pisemnie.
- i. Wypłata odszkodowania nastąpi na rachunek wskazany przez Składającego reklamację w aplikacji „e-connect”. Składający reklamację odpowiada za prawidłowość i aktualność zdefiniowanego w „e-connect” numeru konta bankowego do przelewów z tytułu reklamacji.
- j. Schenker zobowiązuje się przechowywać w aplikacji „e-connect” informacje i dokumenty dotyczące złożonej reklamacji przez okres pięciu lat od początku roku następującego po roku, w którym złożono dokument. Wszelkie dokumenty załączone przez Składającego reklamację w procedurze reklamacyjnej za pośrednictwem aplikacji „e-connect” będą widoczne dla Składającego reklamację przez okres trzech miesięcy od dnia zakończenia reklamacji. Po tym okresie w aplikacji „e-connect” będą widoczne nazwy dokumentów, a Składający reklamację jest uprawniony do złożenia wniosku do Schenker za pośrednictwem aplikacji „e-connect” o udostępnienie mu tych dokumentów.
- k. Schenker zobowiązuje się do zachowania najwyższej staranności w ochronie danych i załączników wprowadzonych przez składającego reklamację. Schenker nie ponosi odpowiedzialności w przypadku uzyskania dostępu do dokumentów przez podmiot trzeci w wyniku czynu niedozwolonego.
- l. Składający reklamację lub Schenker nie odpowiadają za skutki zdarzeń wynikających z niedziałania albo wadliwego działania Internetu oraz aplikacji „e-connect”.

8. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 30 dni od dnia wpływu kompletu dokumentów i informacji.

9. Złożenie reklamacji nie upoważnia do potrącania przez Zleceniodawcę swoich wierzytelności z wierzytelności Schenker.
10. Do czasu podjęcia decyzji przez Schenker w przedmiocie uznania bądź odrzucenia roszczenia Zleceniodawca lub Składający reklamację zobowiązany jest do zabezpieczenia przesyłki.
11. Po rozpatrzeniu reklamacji, Schenker powiadamia Składającego reklamację na piśmie lub za pośrednictwem aplikacji „e-connect” o sposobie załatwienia reklamacji.
12. Wypłata odszkodowania następuje w wysokości i na warunkach właściwych dla danego rodzaju przewozu i przyjętej odpowiedzialności przez Schenker przy realizacji konkretnej usługi.
13. W trakcie rozpatrywania reklamacji Schenker ma prawo, według własnego uznania, przejąć własność towaru, wypłacając odszkodowanie w wysokości równej wartości odtworzeniowej towaru, informując Zleceniodawcę o podjętej decyzji.

§13

Dodatkowe zapewnienia Schenker Sp. z o.o.

1. Schenker posiada Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Bezpieczeństwem i Środowiskiem zgodny z wymaganiami: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001, systemów HACCP, TAPA FSR oraz ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 194) (WSK).
2. Przewóz przesyłek zawierających towary niebezpieczne regulują Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w Schenker opublikowane na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych Warunkami Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w Schenker.
3. Przewóz przesyłek zawierających towary żywnościowe regulują Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Żywnościowych w Schenker opublikowane na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych przez Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Żywnościowych w Schenker.

§14

Przesyłanie informacji handlowej

1. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie od Schenker informacji handlowej za pomocą poczty lub środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej, na adres lub adresy używane przez Zleceniodawcę w kontaktach gospodarczych. Zleceniodawca wyraża zgodę na umieszczenie swoich adresów pocztowych, w tym poczty elektronicznej, w bazie danych Schenker oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług Schenker.
2. Zleceniodawca ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby Schenker: Schenker Sp. z o.o. ul. J.K. Ordona 2a, 01-237 Warszawa.

§ 15

Zmiany Warunków Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o.

1. Zleceniodawca zapewnia, iż w okresie współpracy z Schenker będzie miał stały dostęp do Internetu i wyraża zgodę, aby o aktualnej treści niniejszych Warunków Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o. dowiadywać się samodzielnie z informacji podanych na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl. Schenker zobowiązuje się każdorazowo umieścić na ww stronie wiążącą informację o dacie, od której obowiązują zmiany w standardowych dokumentach a ewentualne informacje przesłane Zleceniodawcy drogą pisemną lub pocztą elektroniczną mają wyłącznie charakter informacyjny, dodatkowy. W szczególności zmiana cen standardowych w tym trybie nie wymaga sporządzenia pisemnego aneksu. W przypadku zmiany w tym trybie Ogólnych Warunków, Zleceniodawca ma obowiązek sprawdzić aktualną wersję standardowych dokumentów przed dokonaniem zlecenia.
2. Zleceniodawca przyjmuje do stosowania warunki określone w następujących dokumentach standardowych:
 - a. Cenniki standardowe (Tabela Frachtowa, Cennik standardowy DB SCHENKER*parcels*, Tabela Usług Dodatkowych i Opłat Dodatkowych, Cennik Opłat Dodatkowych za obsługę towarów niebezpiecznych i inne);
 - b. Terminarz Dostaw;
 - c. Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych;
 - d. Warunki Obsługi Logistycznej Żywności;
 - e. oraz innych regulaminach i dokumentach standardowych publikowanych na stronach internetowych www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl.

Zapisy dotyczące obowiązywania, publikacji oraz zmiany Warunków Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o. określone w ust. 1 stosuje się również do wymienionych w niniejszym ustępie dokumentów standardowych. Aktualna treść Ogólnych Warunków i pozostałych standardowych dokumentów jest dostępna również w Biurze Zarządu i Oddziałach Schenker.

3. Niniejsze Warunki Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o. oraz wymienione w nich pozostałe dokumenty standardowe stosuje się do usług świadczonych przez Schenker na terenie Polski a wszelkie odstępstwa od nich dla swojej ważności wymagają formy pisemnej.
4. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem i realizacją usług Schenker rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby Schenker, albo miasta Poznania, według wyboru Strony wnoszącej powództwo.

Schenker sp. z o.o. w Warszawie, ul. J.K. Ordona 2a, 01 -237 Warszawa
tel.: (0-22) 532-11-00, fax.: (0-22) 532-11-11; www.dbschenker.com/pl i www.logistics.dbschenker.pl