

Warunki Świadczenia Usług Schenker sp. z o.o. w zakresie międzynarodowej spedycji drogowej

Obowiązujące dla umów zawartych od dnia 04.09.2017, wprowadzone zarządzeniem Dyrektora Biznesu Lądowego z dnia 16.03.2018

§1

Zakres obowiązywania Warunków

1. Niniejsze Warunki Świadczenia Usług mają zastosowanie do wszystkich umów zawartych w zakresie spedycji dotyczącej międzynarodowych przewozów drogowych zawartych z Schenker sp. z o. o. - w dalszej części zwanej DB SCHENKER, o ile nie zawarto na piśmie innych uzgodnień.
2. Niniejsze Warunki Świadczenia Usług mają zastosowanie do wszystkich umów, o których stanowi ust 1, zawartych po dniu 03.09.2017 r. a w przypadku świadczenia usług przez DB SCHENKER na podstawie umów zawartych przed dniem 04.09.2017 r. do wszystkich usług realizowanych po dniu 31.03.2018 r., chyba że strony uzgodnią wcześniejszy termin przyjęcia niniejszych Warunków Świadczenia Usług.

§2

Zakres świadczenia usług

1. DB SCHENKER organizuje przewóz przesyłek (wykonuje na rzecz podmiotów gospodarczych usługi odbioru, przewozu i dostarczenia przesyłek) oraz świadczy usługi dodatkowe określone w niniejszym dokumencie. DB SCHENKER jest zobowiązany świadczyć wyłącznie usługi, które w sposób wyraźny przyjął do realizacji.

§3

Podstawowe usługi DB SCHENKER

1. **Dystrybucja przesyłek drobnicowych** - dystrybucja przesyłek drobnicowych to usługa przewozu w obrocie międzynarodowym, z wykorzystaniem terminali przeładunkowych przesyłek nieprzekraczających żadnego z poniższych parametrów:
 - 1.1. Przesyłki zawierające opakowania o wymiarach standardowych
 - a. maks. waga przesyłki - rzeczywista lub obliczeniowa (zwana w dalszej części **wagą**) - 2 500kg;
 - b. maks. objętość przesyłki - 10,0m³ (dopuszczalna objętość może być różna, w zależności od kraju dostawy/odbioru - wg informacji przekazanej przez DB SCHENKER);
 - c. maks. długość opakowania - 2,4m
 - d. maks. szerokość opakowania - 1,8m; (dla przesyłek wymagających dostawy autem z windą dopuszczalna szerokość to 1,2m)
 - e. maks. wysokość opakowania - 2,2m;
 - f. maksymalna waga pojedynczego opakowania nie może przekroczyć:
 - 1500kg dla przesyłek do przeładunku mechanicznego,
 - 1000kg dla przesyłek wymagających dostawy autem z windą (dopuszczalna waga może być różna, w zależności od kraju dostawy/odbioru - wg informacji zamieszczonej na stronie www.dbschenker.pl)
 - 30kg, a w wyjątkowych przypadkach, po wcześniejszym uzgodnieniu z DB SCHENKER 50kg dla opakowań niepodatnych do przeładunku mechanicznego.

1.2. Przesyłki zawierające opakowania długie.

- a. maks. waga przesyłki – rzeczywista lub obliczeniowa (zwana dalej wagą) – 2500kg
- b. maks. objętość przesyłki 10,0m³ (dopuszczalna objętość może być różna, w zależności od kraju dostawy/odbioru – wg informacji zamieszczonej na stronie www.dbschenker.pl);

1.2.1. Opakowania długie typ 1 – podatne do przeładunku mechanicznego

- a. maks. długość opakowania: 3,0 m
- b. maks. szerokość opakowania : 1,2m
- c. maks. wysokość opakowania : 2,2m
- d. maks. waga opakowania 1 500kg

1.2.2. Opakowania długie typ 2 – niepodatne do przeładunku mechanicznego

- a. maks. długość : 6m
- b. maks. szerokość: 0,4m
- c. maks. wysokość : 0,4m
- d. maks. waga opakowania : 30kg
- e. maks. liczba opakowań w przesyłce : 10 szt.

1.3. Przesyłki drobnicowe podatne do przeładunku mechanicznego to przesyłki spełniające warunki opisane w punkcie 1.1, w których każde opakowanie (np. paleta, skrzynia, kosz, kontener), według oceny DB SCHENKER, posiada konstrukcję umożliwiającą jej bezpieczny i niepowodujący uszkodzeń przeładunek za pomocą mechanicznych środków przeładunkowych (wózków widłowych), przy udziale jednej osoby.

1.4. Przesyłki drobnicowe niepodatne do przeładunku mechanicznego to przesyłki, w których przynajmniej jedno z opakowań nie spełnia warunków przesyłki podatnej do przeładunku mechanicznego według oceny DB SCHENKER.

2. W zależności od kraju dostawy/odbioru dostępne są następujące produkty i opcje w ramach usług dystrybucji przesyłek drobnicowych:

2.1. **DB SCHENKERSystem** – dystrybucja przesyłek drobnicowych z przewidywanym czasem dostawy prezentowanym w terminarzu dostaw dla tego produktu - dostępny na www.dbschenker.pl.

2.2. **DB SCHENKERSystem premium** – dystrybucja przesyłek drobnicowych z gwarancją dostawy w najkrótszym możliwym terminie, zgodnie z terminarzem dostaw dla tego produktu. Terminarz dostępny na stronie www.dbschenker.pl.

2.2.1. Gwarancje DB SCHENKER

W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie DB SCHENKER przesyłka nie może zostać dostarczona w określonym dniu dostawy pomimo spełnienia warunków określonych dla produktu DB SCHENKERSystem premium, cena usługi w zakresie przewoźnego, po uprzednim wniosku Zleceniodawcy, złożonym w terminie do 21 dni od dnia postawienia towaru do dyspozycji odbiorcy, zostanie zmniejszona do kwoty 1 PLN netto.

Zmniejszenie kwoty frachtu do kwoty 1 PLN netto wyczerpuje roszczenia reklamującego do DB SCHENKER z tytułu niezrealizowania usługi w zakładanym terminie.

Gwarancje, o których mowa powyżej nie obowiązują w przypadku, gdy czynności Urzędu Celnego trwają dłużej niż 1 godzinę.

2.2.2. W ramach produktu DB SCHENKER**system premium** obowiązują następujące ograniczenia:

- a. wyłączone są dostawy: na teren targów, portów lotniczych i portów morskich
- b. wyłączone są usługi awizacji dostawy przesyłki
- c. wyłączone są przesyłki zawierające towary niebezpieczne DGS (ADR)
- d. wyłączone są przesyłki celne, dla których czynności zgłoszenia celnego nie są dokonywane przez DB SCHENKER lub jego agenta,
- e. wyłączone są przesyłki z opcją COD do niektórych krajów zgodnie z informacją zawartą na stronie www.dbschenker.pl
- f. wyłączone są przesyłki zawierające opakowania długie

W ramach produktu DB SCHENKER**system premium** akceptowane są następujące warunki dostawy:

- a. EXW - Ex Works
- b. DDU - Delivered Duty Unpaid (DAT-Delivered at Terminal/DAP-Delivered at Place)
- c. DDP - Delivered Duty Paid

- 2.3. Opcja **fix day** - dystrybucja przesyłek drobnicowych z terminem dostawy w określonym dniu roboczym. Termin dostawy powinien być wskazany w zleceniu i musi być późniejszy niż wynikający z terminarza dostaw dla produktu DB SCHENKER**system premium**.

Jeśli tak zdefiniowana data dostawy będzie wymagała przechowywania przesyłki na terminalu DB SCHENKER przez okres dłuższy niż 3 dni, wówczas DB SCHENKER jest uprawniony do naliczenia opłaty za przechowywanie przesyłek zgodnie ze stawką za tą opcję według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnej na stronie www.dbschenker.pl.

Opcja **fix day** w imporcie do Polski nie może być realizowana dla przesyłek zawierających towary niebezpieczne DGS (ADR). Dostępność opcji **fix day**, w eksporcie z Polski, dla przesyłek zawierających towary niebezpieczne DGS (ADR), w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dbschenker.pl.

- 2.4. Opcja **fix day to be agreed** - dystrybucja przesyłek drobnicowych z terminem dostawy w dniu roboczym określanym przez odbiorcę. DB SCHENKER skontaktuje się z odbiorcą w celu ustalenia terminu dostawy. Zleceniodawca jest zobligowany do podania danych kontaktowych odbiorcy.

Jeśli tak zdefiniowana data dostawy będzie wymagała przechowywania przesyłki na terminalu DB SCHENKER przez okres dłuższy niż 3 dni, wówczas DB SCHENKER jest uprawniony do naliczenia opłaty na rzecz Zleceniodawcy za przechowywanie przesyłek zgodnie ze stawką za tą opcję według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnej na stronie www.dbschenker.pl.

Opcja **fix day to be agreed** w imporcie do Polski nie może być realizowana dla przesyłek zawierających towary niebezpieczne DGS (ADR). Dostępność opcji **fix day to be agreed**, w eksporcie z Polski, dla przesyłek zawierających towary niebezpieczne DGS (ADR), w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dbschenker.pl.

- 2.5. Opcja **pre notice** - polega na telefonicznym powiadomieniu odbiorcy o spodziewanej dostawie z zastrzeżeniem, że DB SCHENKER nie odpowiada za przyjęcie powiadomienia przez odbiorcę oraz że przy realizacji tej usługi nie ma możliwości zmiany terminu dostawy.
- 2.6. Opcja **COD** - Dystrybucja przesyłek drobnicowych za pobraniem gotówki lub na podstawie potwierdzenia przelewu na konto DB SCHENKER.

2.6.1. Górna granica kwoty w przypadku fizycznego pobrania gotówki ograniczona jest do wysokości 2 500 EUR. Płatności na konto jak i pozostałe formy płatności bezgotówkowych ograniczone są do kwoty 10 000 EUR. Wyjątki od powyższych limitów dopuszczalnych kwot, a także szczegółowe informacje na temat warunków obsługi i dostępności COD znajdują się w materiałach dostępnych na stronie www.dbschenker.pl.

2.6.2. Instrukcje COD muszą zostać wyraźnie przekazane w zleceniu bezpośrednio do DB SCHENKER. Zamieszczona na fakturze informacja, że towar sprzedano na warunkach "gotówka przy odbiorze" nie oznacza, że DB SCHENKER ma obowiązek pobrania fakturowanej sumy w jakiegokolwiek formie.

2.6.3. Instrukcje COD DB SCHENKER wykonuje wyłącznie jako integralną część usługi przewozu, ponosząc jednocześnie odpowiedzialność jako przewoźnik.

2.6.4. Odpowiedzialność DB SCHENKER za wykonanie instrukcji COD jest zawsze ograniczona do wysokości strat faktycznie poniesionych przez poszkodowanego, nieprzekraczających kwot wymienionych w instrukcji COD.

2.6.5. Z tytułu wykonania zlecenia COD DB SCHENKER pobiera dodatkowe wynagrodzenie zgodnie z Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, publikowaną na stronie www.dbschenker.pl.

2.7. Opcja **DGS (ADR)** - przewóz towarów niebezpiecznych - Warunki obsługi logistycznej towarów niebezpiecznych w ruchu krajowym i międzynarodowym w DB SCHENKER. dostępne są w odrębnym dokumencie zamieszczonym na stronie www.dbschenker.pl.

2.8. Opcja **premium13** – dystrybucja przesyłek drobnicowych z gwarancją dostawy do godziny 13:00 czasu lokalnego, w najkrótszym możliwym terminie, zgodnie z terminarzem dostaw dla tego produktu. Terminarz dostępny na stronie www.dbschenker.pl.

Opcja dostępna jest jedynie w ramach usługi dla produktu DB SCHENKER **system premium**, oraz w ograniczonym zakresie kodów pocztowych, wskazanym przez DB SCHENKER. Dostępność w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dbschenker.pl.

W przypadku usługi premium 13 niedostarczenie przesyłki do godziny 13, z przyczyn wskazanych w Gwarancji DB Schenker nie daje prawa do obciążenia Zleceniodawcy dodatkową opłatą za tą usługę, z zastrzeżeniem, że jeżeli usługa zostanie wykonana w zleconym dniu odbioru, należne będzie wynagrodzenie jak dla usługi DB SCHENKER **system premium**.

3. Dostępność opcji **fix day, fix day to be agreed, COD, DGS (ADR), premium13** w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dbschenker.pl.

4. DB SCHENKER **direct** - to usługi przewozu przesyłek przekraczających jeden lub więcej maksymalnych parametrów przesyłek drobnicowych opisanych w paragrafie 3 pkt 1 i 2. Przesyłki przewożone są na pojeździe samodzielnie albo wspólnie z innymi przesyłkami od miejsca załadunku do miejsca rozładunku, z reguły bez przeładunków w terminalach DB SCHENKER.

4.1. W przypadku przewozu bezpośrednio z miejsca załadunku do miejsca rozładunku, bez przeładunków na terminalach przesyłki lub przesyłek wyłącznie jednego Zleceniodawcy mówimy o opcji usługi DB SCHENKER **direct** zwanej DB SCHENKER **ftl**.

4.2. W przypadku wszystkich opcji usługi DB SCHENKER **direct**, zarówno w miejscu załadunku, jak i miejscu rozładunku, musi istnieć możliwość dojazdu samochodu o dopuszczalnej masie całkowitej 42 tony. Odstępstwo od tej zasady wymaga obustronnych uzgodnień na etapie określenia warunków realizacji usługi.

4.3. Parametry przesyłek obsługiwanych w ramach usługi DB SCHENKER **direct**:

- a. maksymalna szerokość - 2,40 m;
- b. maksymalna wysokość - 2,50 m;
- c. maksymalna długość - długość nie przekraczająca długości skrzyni ładunkowej pojazdu.

- 4.4. W przypadku przewozu przesyłek naczepami siodłowymi maksymalna długość wynosi 13,5 m.. - Ciężar jednostkowego opakowania i jego wymiary nie powinny powodować nierównomiernego obciążenia pojazdu. Odstępstwo od powyższych zasad wymaga obustronnych uzgodnień na etapie określenia warunków realizacji usługi.
5. DB SCHENKER **oversized** - dedykowana usługa logistyczna, projektowana każdorazowo dla przesyłek, które ze względu na swe rozmiary, ciężar lub specyfikę przewozu wymagają indywidualnych rozwiązań.
6. DB SCHENKER jest zobowiązany do świadczenia innych usług niż wymienione powyżej wyłącznie, gdy przyjmie pisemne zlecenie w tym zakresie. Wszelkie instrukcje dodatkowe wiążą firmę DB SCHENKER wyłącznie, gdy zostaną pisemnie wyraźnie potwierdzone.
7. DB SCHENKER zastrzega sobie prawo do zawieszenia, zmodyfikowania lub wycofania określonego typu usługi/usług świadczonych przez DB SCHENKER, w każdym czasie, poprzez zmianę niniejszych Warunków Świadczenia Usług DB SCHENKER. W takim przypadku DB SCHENKER poinformuje Zleceniodawcę, z którym została zawarta umowa dotycząca usług, o których stanowi zdanie poprzednie o możliwości dalszego świadczenia usług na warunkach najbardziej zbliżonych do warunków określonych w umowie (zwana dalej propozycją DB SCHENKER). W przypadku gdy w terminie 7 dni od otrzymania przez Zleceniodawcę propozycji DB SCHENKER, Zleceniodawca nie prześle w formie pisemnej albo za pośrednictwem e-maila zastrzeżeń do zgłoszonej propozycji DB SCHENKER, przyjmuje się, że Zleceniodawca zaakceptował zmianę umowy na warunkach określonych w propozycji DB SCHENKER. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń przez Zleceniodawcę do propozycji DB SCHENKER zgłoszonych w terminie i formie określonych w zdaniu poprzednim strony przyjmują, że DB SCHENKER wypowiedział umowę ze Zleceniodawcą w zakresie świadczenia typu usługi, która nie będzie świadczona, w terminie 21 dni od upływu 7 dniowego terminu od otrzymania przez Zleceniodawcę propozycji DB SCHENKER.

§4

Towary, których przewóz podlega ograniczeniom i wymaga odrębnych pisemnych umów.

1. DB SCHENKER z zasady nie przewozi następujących ładunków:
- tytoń i wyroby tytoniowe;
 - rośliny i żywy inwentarz (zwierzęta);
 - przesyłki wartościowe (np. złoto lub srebro w sztabach, kamienie szlachetne, biżuteria szlachetna, przedmioty z metali szlachetnych, cenne dzieła sztuki);
 - obligacje, przenoszalne papiery handlowe lub wszelkiego rodzaju papiery wartościowe;
 - waluty, banknoty i monety;
 - przesyłek zawierających produkty lecznicze wymagające stosowania przepisów Prawa Farmaceutycznego i Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej;
 - narkotyków i substancji psychotropowych;
2. Następujące przesyłki zostaną przyjęte do przewozu wyłącznie po zawarciu odrębnej pisemnej umowy:
- przesyłki, które wymagają specjalistycznego taboru i przeładunku;
 - przesyłki, które wymagają odpowiednich temperatur przy przewozie;
 - żywność;
 - dobytek osobisty;
 - wyroby alkoholowe;
 - broń i amunicja;
 - przesyłki przekraczające parametry wymienione w §3;
 - przesyłki, których przewóz wymaga odrębnych zezwoleń i koncesji;
 - towary, które nie mogą być konsolidowane z innymi towarami (nie dotyczy opcji DB SCHENKER **ftl**);
 - przesyłki bez odpowiedniego opakowania, zabezpieczającego towar na czas transportu;
 - przesyłki bez dokumentacji wymaganej przepisami szczegółowymi;
3. DB SCHENKER nie przewozi odpadów i niektórych klas materiałów niebezpiecznych. Przewóz przesyłek zawierających towary niebezpieczne regulują Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w DB SCHENKER.

§5**Przyjmowanie i realizacja zleceń**

1. Zlecenia powinny być składane w formie elektronicznej za pośrednictwem aplikacji e-schenker, dostępnej na stronach internetowych www.dbschenker.pl, na warunkach określonych w aplikacji,

W szczególnych przypadkach możliwe jest składanie zleceń według wzorów stosowanych przez DB SCHENKER i opublikowanych na stronie www.dbschenker.pl drogą elektroniczną (e-mail, Internet) lub faxem.

W oparciu o pisemne obustronne uzgodnienia dopuszcza się składanie jednorazowych zleceń drogą telefoniczną lub w formie pliku elektronicznego, po uprzednim przekazaniu DB SCHENKER zlecenia stałego na piśmie według wzoru opublikowanego na stronie www.dbschenker.pl.

Zlecenia przekazywane inną drogą niż za pośrednictwem aplikacji e-schenker powinny być składane do Działów Obsługi Klienta w jednostkach DB SCHENKER właściwych dla siedziby zakładu Zleceniodawcy zlecającego usługę.

Dla przyjętych zleceń, składanych inną drogą niż za pośrednictwem aplikacji e-schenker lub innej uzgodnionej formy elektronicznej wymiany danych (EDI), naliczana będzie opłata administracyjna za wprowadzenie zlecenia do systemu operacyjnego (manual booking), według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej.

2. Zlecenia, bez względu na sposób ich składania, powinny być przekazywane w terminach:
 - a. **do godziny 16:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek drobnicowych w eksporcie z Polski;
 - b. **do godziny 12:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek drobnicowych w imporcie do Polski;
 - c. **do godziny 10:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DB SCHENKER*direct* w eksporcie z Polski do krajów UE i EFTA;
 - d. **do godziny 14:00** na 2 dni robocze przed dniem załadunku dla przesyłek DB SCHENKER*direct* w imporcie do Polski z krajów UE i EFTA.
 - e. **do godziny 12:00** na 3 dni robocze w eksporcie i imporcie do/z pozostałych krajów.
3. Nie zgłoszenie przez DB SCHENKER uwag i zastrzeżeń do treści zlecenia (telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną) w ciągu 2 godzin dla przesyłek drobnicowych i 8 godzin dla przesyłek DB SCHENKER*direct* od chwili jego otrzymania oznacza przyjęcie zlecenia do realizacji na warunkach określonych w treści zlecenia. Zlecenia przesyłane po godzinach określonych w punkcie 2 będą traktowane jak zlecenia przesyłane o godzinie 9:00 kolejnego dnia roboczego.
4. Przyjęcie przesyłki do przewozu odbywa się na podstawie listu przewozowego podpisanego przez nadawcę i kierowcę podwykonawcy realizującego usługę na zlecenie DB SCHENKER.
Wszelkie różnice danych dotyczących przesyłki, takich jak:
 - a. danych adresowych,
 - b. parametry przesyłki,
 - c. dodatkowe instrukcje,

jakie występują pomiędzy zapisami w liście przewozowym i wcześniej przekazanym zleceniu muszą być zgłoszone do DB SCHENKER przed załadunkiem przesyłki, w terminach wymienionych w §6 i potwierdzone pisemnie (dopuszcza się formę elektroniczną) przez DB SCHENKER.

W przypadku braku powiadomienia o wprowadzonych zmianach, wszelkie wynikające z tego tytułu koszty poniesione przez DB SCHENKER, a w szczególności: koszty związane z dostawą pod inny niż wskazany w zleceniu adres dostawy, koszty przestoju, obciążają Zleceniodawcę.

W przypadku różnicy danych dotyczących przesyłki DB SCHENKER ma prawo odmówić realizacji usługi i obciążyć Zleceniodawcę powstałymi z tego powodu kosztami, według stawek jak za odwołanie zlecenia określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnej na stronie www.dbschenker.pl.

5. W przypadku braku możliwości dostawy/odbioru przesyłki z przyczyn leżących po stronie odbiorcy/nadawcy, w terminie przewidywanym w terminarzu dostaw/odbiorów lub w terminie wskazanym w zleceniu, Zleceniodawca ponosi koszty ponownej dostawy, według stawek określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnej na stronie www.dbschenker.pl.
6. W przypadku braku możliwości ponownej dostawy przesyłek drobnicowych w okresie 2 dni roboczych liczonych od dnia następnego po pierwszej próbie dostawy, DB SCHENKER nalicza opłaty za składowanie według stawek określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnych na stronie www.dbschenker.pl.
7. DB SCHENKER odbiera przesyłkę w miejscu nadania i odwozi do miejsca przeznaczenia wskazanego w zleceniu i dokumencie przewozowym. W przypadku różnicy danych w dokumencie przewozowym w stosunku do zlecenia, DB SCHENKER realizuje usługę według dokumentów przewozowych, po zaakceptowaniu zgodnie z postanowieniami pkt. 4.
8. W przypadku przesyłek celnych, dla których czynności zgłoszenia celnego nie są dokonywane przez DB SCHENKER lub jego agenta, Zleceniodawca ponosi koszty transportu do wskazanej przez siebie zewnętrznej agencji celnej, według stawek określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnej na stronie www.dbschenker.pl.
9. W przypadku nieobecności odbiorcy DB SCHENKER pozostawia awizo ze wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może osobiście odebrać przesyłkę lub zamówić ponowną dostawę przesyłki do swojej siedziby. Termin odbioru przesyłki przez odbiorcę wynosi 3 dni robocze liczone od dnia następnego po dniu pozostawienia awizo. Po upływie tego terminu i braku dyspozycji odbiorcy, DB SCHENKER stawia przesyłkę do dyspozycji Zleceniodawcy. Zleceniodawca, w ciągu 5 dni kalendarzowych od dnia wystąpienia powiadomienia o przeszkodzie, powinien udzielić informacji odnośnie dalszego postępowania z przesyłką. Po upływie tego terminu i braku instrukcji od Zleceniodawcy DB SCHENKER ma prawo odesłać przesyłkę do Zleceniodawcy na jego koszt i ryzyko.
10. Przesyłki drobnicowe nadawca zobowiązany jest dostarczyć na skraj skrzyni ładunkowej pojazdu. W miejscu rozładunku kierowca zobowiązany jest udostępnić przesyłkę odbiorcy na skraju skrzyni ładunkowej pojazdu. Jeżeli ciężar przemieszczanych ładunków przekracza 30 kg w zakresie ręcznych czynności ładunkowych lub 400kg w zakresie czynności ładunkowych wykonywanych z użyciem wózków ręcznych, wówczas Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia czynności ładunkowych w miejscu nadania i miejscu dostawy przesyłki, czyli dostarczenia przez załadowcę przesyłki na skrzynię ładunkową w miejsce wskazane przez kierowcę i odbiór przez odbiorcę przesyłki ze skrzyni ładunkowej, z miejsca wskazanego przez kierowcę.

Inny sposób przyjęcia/przekazania przesyłki wymaga obustronnych uzgodnień i podlega dodatkowym opłatom.
11. Czynności załadunkowe i rozładunkowe wraz z rozmieszczeniem ładunku na pojeździe dla przesyłek DB SCHENKER **direct** wykonywane są przez, na koszt i ryzyko załadowcy/rozładowcy. Podczas załadunku kierowca jest zobowiązany nadzorować rozmieszczenie przesyłki na środku transportu. Kierowca uczestniczący w załadunku ma prawo do udzielania załadowcy instrukcji w zakresie sposobu rozmieszczenia ładunku na pojeździe.
12. W przypadku stwierdzenia szkody w chwili przyjmowania/przekazywania przesyłki powinien być sporządzony przez Nadawcę/Odbiorcę i przewoźnika protokół szkodowy. Informacja o sporządzeniu protokołu szkodowego powinna być wpisana do listu przewozowego. W przypadku gdy kierowca z przyczyn od niego niezależnych nie uczestniczy przy czynnościach ładunkowych lub nie sporządzono protokołu szkodowego domniemywa się, że szkoda powstała z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy.
13. Zlecenie uznaje się za zrealizowane z chwilą podstawienia przesyłek do rozładunku w miejscu wskazanym w zleceniu, chyba że DB SCHENKER wyraźnie przyjął do realizacji wykonanie czynności ładunkowych.
14. Jeżeli w związku z realizacją umowy konieczne okaże się podjęcie przez DB SCHENKER jakichkolwiek czynności nieprzewidzianych, DB SCHENKER podejmie się ich wykonania po uprzednim zaakceptowaniu warunków przez Zleceniodawcę.

15. W sytuacjach nagłych, gdy kontakt ze Zleceniodawcą jest niemożliwy, a zwłoka grozi niepowetowaną stratą, DB SCHENKER bez uprzedniej konsultacji podejmuje czynności, o których mowa w punkcie 14, na ryzyko Zleceniodawcy i na jego rachunek.

W przypadku wystąpienia ryzyka utraty wartości podjętych towarów, lub w przypadku gdy charakter towarów może spowodować zagrożenie dla ludzi, mienia lub środowiska, a kontakt ze Zleceniodawcą okaże się niemożliwy, lub też jeżeli Zleceniodawca po otrzymaniu wezwania do podjęcia czynności zapobiegającym zagrożeniu nie uczyni tego, DB SCHENKER ma prawo do podjęcia stosownych kroków, a nawet w razie konieczności do sprzedaży towarów we właściwy sposób.

W zależności od okoliczności, DB SCHENKER może bez powiadomienia sprzedawać towary jeżeli grozi im całkowita lub znaczna utrata wartości, unieszkodliwić je lub zniszczyć, jeżeli spowodować mogą powstanie innego zagrożenia.

DB SCHENKER niezwłocznie rozliczy się ze Zleceniodawcą z wpływów ze sprzedaży, po odliczeniu poniesionych kosztów związanych z jej przeprowadzeniem.

DB SCHENKER niezwłocznie powiadomi Zleceniodawcę o podjętych działaniach oraz przedstawi na życzenie Zleceniodawcy dowody poniesionych w związku z powyższymi czynnościami wydatków.

DB SCHENKER może obciążyć Zleceniodawcę dodatkowym wynagrodzeniem w związku z podjętymi czynnościami w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, a jeżeli nie ma odpowiednich pozycji, to w wysokości określonej dla czynności najbardziej zbliżonych.

16. Szczególne obowiązki dotyczące przewozu przesyłek na Węgry:

- a. W przypadku obowiązku rejestracji wwozu przesyłki transportem drogowym na teren Węgier w Elektronicznym Systemie Kontroli Drogowego Przewozu Towarów (EKAER), Zleceniodawca zobowiązany jest przekazać numer EKAER w zleceniu do DB SCHENKER.
- b. Wszelkie koszty jakimi może być obciążony DB SCHENKER lub jego podwykonawcy przez państwowe organy kontrolne Węgier, a także koszty związane z wykonaniem decyzji tychże organów kontrolnych (transport do wskazanego miejsca rozładunku, koszty składowania przesyłki, inne podobne koszty) oraz koszty jakie może ponieść DB SCHENKER wobec innych zleceniodawców w związku z opóźnieniem w dostawach ich przesyłek przewożonych na tym samym pojeździe obciążają Zleceniodawcę, o ile przyczyną ich powstania jest brak oświadczenia, nieprawdziwe oświadczenie, błędny numer EKAER podany w zleceniu przez Zleceniodawcę lub nieterminowa aktualizacja zgłoszenia w systemie EKAER.
- c. DB SCHENKER najpóźniej w dniu załadunku przesyłki na pojazd, którym będzie dostarczana przesyłka na teren Węgier przekaze drogą mailową lub faxem wskazanej osobie u Zleceniodawcy numer rejestracyjny pojazdu, który będzie przekraczał granicę Węgier.

17. Na każdym etapie przewozu DB SCHENKER ma prawo sprawdzić zawartość przesyłki z wykorzystaniem dostępnych metod i środków kontroli, bez ingerencji w opakowanie, chyba że nastąpiła szkoda w przewozie i naruszenie opakowania jest wymagane w celu sporządzenia protokołu szkodowego lub zabezpieczenia przesyłki.

18. W przypadku gdy DB SCHENKER zobowiąże się do przewozu przesyłki określonej w Ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów wraz z aktami wykonawczymi lub akcie prawnym, który zastąpi ww. akty prawne (zwane dalej Ustawą), Zleceniodawca zobowiązuje się przestrzegać postanowień Ustawy oraz obowiązujące w DB SCHENKER „Zasady Obsługi Przesyłek Podlegających Ustawie o Systemie Monitorowania Drogowego Przewozu Towarów.” dostępne na stronie www.dbschenker.pl, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków.

§6**Odwoływanie zleceń**

1. Odwołanie zlecenia potwierdzonego przez DB SCHENKER powinno nastąpić w czasie umożliwiającym DB SCHENKER podjęcie działań mających na celu minimalizację ponoszonych z tego tytułu kosztów.
2. Odwołanie zlecenia musi nastąpić w formie pisemnej i powinno być przesłane do DB SCHENKER faxem lub pocztą elektroniczną.
3. Jako graniczne przyjmuje się następujące terminy odwoływania zleceń:
 - a. **do godziny 16:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek drobnicowych w eksporcie z Polski;
 - b. **do godziny 14:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek drobnicowych w imporcie do Polski;
 - c. **do godziny 14:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DB SCHENKERdirect w eksporcie z Polski do krajów EU i EFTA;
 - d. **do godziny 12:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku, dla przesyłek DB SCHENKERdirect w imporcie do Polski z krajów EU i EFTA.
 - e. **do godziny 14:00** na 2 dni przed załadunkiem w eksporcie/importcie do/z pozostałych krajów.
4. W przypadku odwołania zleceń po terminach wyszczególnionych w ust.2, DB SCHENKER, stosowane są opłaty dodatkowe według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, publikowanych na stronie www.dbschenker.pl.

§7**Opakowania**

1. Przesyłki nadawane do przewozu powinny być opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu przewozu. W szczególności opakowanie powinno:
 - zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu transportowego;
 - uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki;
 - nie stanowić zagrożenia dla życia i zdrowia oraz powinno być bezpieczne dla innych przesyłek;
 - być dodatkowo zabezpieczone przed uszkodzeniem, jeśli opakowanie jest jednocześnie opakowaniem handlowym;
 - w przypadku towarów niebezpiecznych opakowanie powinno być dobrane właściwie do zawartości przesyłki, zgodnie z przepisami Umowy europejskiej ADR.
2. DB SCHENKER ma prawo odmówić realizacji usługi w przypadku gdy opakowanie jest niewłaściwe.

§8**Dokumenty**

1. W przypadku zlecenia przewozu ładunków niebezpiecznych Zleceniodawca zobowiązuje się zapewnić dostarczenie wszelkich dokumentów i informacji o ładunku, wymaganych przez przepisy Umowy europejskiej ADR.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić dostarczenie DB SCHENKER lub podmiotowi przez niego wskazanemu wszelkich niezbędnych dokumentów związanych z przewozem przesyłki, w tym dokumentów związanych z załatwianiem formalności celnych oraz udzielić DB SCHENKER wszelkich niezbędnych informacji istotnych w procesie realizacji usługi.
DB SCHENKER nie jest zobowiązany sprawdzać czy przekazane dokumenty i informacje są ścisłe, ostateczne i zgodne z prawdą.
3. Dokumenty wymienione w ust. 1 i 2 powinny być wręczone kierowcy w kopercie z opisem jej zawartości.

4. W przypadku zlecenia przewozu towarów strategicznych w rozumieniu 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 (Dz. U. Nr 119, poz. 1250 z 2000 r. z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady (WE) nr 428/2009 z dnia 5 maja 2009 r. ustanawiającego wspólnotowy system kontroli wywozu, transferu, pośrednictwa i tranzytu w odniesieniu do produktów podwójnego zastosowania (Dz. Urz. UE L 134/1 z 29.05.2009 z późniejszymi zmianami) oraz przy jednoczesnym uwzględnieniu aktualnie obowiązujących krajowych i międzynarodowych aktów prawnych określających listę państw objętych zakazem obrotu lub jego ograniczeniami, warunkiem podjęcia realizacji usługi będzie przesłanie przez Zleceniodawcę kopii zezwolenia na eksport/import tego towaru oraz uzyskanie przez DB SCHENKER zezwolenia na wykonanie usług objętych umową (jeśli zezwolenie jest wymagane). Jednocześnie DB SCHENKER zastrzega sobie prawo do korekty stawek wymienionych w Umowie o koszt powyższego zezwolenia oraz inne niezbędne koszty związane z obsługą towaru strategicznego. Zleceniodawca zobowiązany jest do podania numeru kontrolnego towaru, zgodnie z ww. przepisami. Brak numeru kontrolnego oznacza, że Zleceniodawca oświadcza, iż towar objęty zleceniem nie jest towarem strategicznym”.
5. DB SCHENKER nie świadczy usług w zakresie przewozu dokumentów. Wszelkie dokumenty związane z przesyłką (z wyjątkiem wymienionych w ust. 1 i 2) powinny być umieszczone wewnątrz przesyłki lub w sposób trwały przymocowane do opakowania przesyłki. Przewóz innych dokumentów towarzyszących przesyłce wymaga wcześniejszego uzgodnienia.
6. Jeżeli jakkolwiek usługa lub jej część świadczona na podstawie niniejszej Umowy jest lub zostanie zakazana przez jakiekolwiek 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, DB SCHENKER ma prawo do zaprzestania świadczenia usługi lub jej części w dowolnym momencie, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy.

§9

Oznakowanie przesyłek

1. Nadawca powinien właściwie oznakować przesyłkę na czas transportu. Przez oznakowanie przesyłki rozumie się umieszczenie na opakowaniach w widocznym miejscu etykiety według wzoru DB SCHENKER, wygenerowanej z aplikacji e-schenker lub dostarczonej przez DB SCHENKER.

Dopuszcza się oznakowanie przesyłki etykietą Zleceniodawcy pod warunkiem spełnienia poniższych kryteriów:

Treść etykiety powinna zawierać co najmniej następujące dane:

- dokładny adres nadawcy z podaniem kraju oraz kodu pocztowego;
- dokładny adres odbiorcy z podaniem kraju oraz kodu pocztowego;
- numer opakowania/ liczbę opakowań łącznie;
- wagę brutto.
- kod identyfikacyjny opakowania według standardu SSCC

W przypadku braku etykiet spełniających standardy, jak opisano w powyżej naliczona zostanie opłata za oznakowanie przesyłki w imieniu Zleceniodawcy, według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej.

2. Przesyłki zawierające towar, który ze względu na swoje właściwości musi być przewożony w określonej pozycji, wymaga zachowania szczególnej ostrożności podczas transportu lub przeładunków, nie może być ładowany w kilku warstwach, powinny być dodatkowo oznakowane etykietami z właściwymi znakami manipulacyjnymi. W przypadku towarów niebezpiecznych Nadawca zobowiązany jest do odpowiedniego doboru opakowania i oznakowania przesyłki odpowiednimi etykietami i napisami wymaganymi w przepisach Umowy europejskiej ADR.
3. Inny sposób oznakowania wymaga odrębnych uzgodnień.

§10 Ustalanie ceny za usługę

1. Cena za usługi świadczone przez DB SCHENKER ustalana jest na podstawie aktualnych cenników DB SCHENKER, w szczególności:
 - a. za usługi przewozu przesyłek drobnicowych i DB SCHENKER **direct** w zależności od wagi przesyłki, odległości i kraju dostawy/odbioru;
 - b. za opcje dodatkowe - wg właściwej Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej.
2. Wyróżnia się dwa sposoby ustalania wagi przesyłki:
 - a. na podstawie rzeczywistej wagi przesyłki;
 - b. na podstawie wyznaczonej tzw. wagi obliczeniowej,
3. Do określenia ceny za wagę przesyłki przyjmuje się większy parametr: wagę rzeczywistą lub wagę obliczeniową.

Wagę obliczeniową wyznacza się na podstawie:

 - **objętości** (waga obliczeniowa = objętość przesyłki [m³] x obowiązujący przelicznik);
 - **metrów ładownych** (waga obliczeniowa = ilość metrów ładownych (ldm) x obowiązujący przelicznik);

Ilość metrów ładownych (ldm) obliczana jest według wzoru:
ldm = L x W/2,4 (iloczyn długości i szerokości podzielony przez 2,4),
L = długość - wymiar dłuższego boku opakowania wyrażony w metrach, zaokrąglony w górę do 0,1m.
W = szerokość - wymiar krótszego boku opakowania wyrażony w metrach, zaokrąglony w górę do najbliższej wielokrotności 0,2m.
2,4 = szerokość skrzyni ładunkowej pojazdu, przyjmowana jako 2,4m.
W przypadku kilku opakowań składających się na przesyłkę, które można ułożyć obok siebie, szerokości sumuje się, a następnie zaokrągla według zasad jak wyżej.
Wskaźnik ldm stosuje się dla przesyłek o wysokości powyżej 1,5m lub takich (bez względu na wysokość), na których nie można umieścić innych przesyłek.
 - Dla przesyłek zawierających **opakowania długie typ 1** wagę obliczeniową wyznacza się na podstawie metrów ładownych.
 - Dla przesyłek zawierających **opakowania długie typ 2** wagę obliczeniową tych opakowań łącznie wyznacza się stosując przelicznik : 1m długości = 250kg.
W przypadku wielu opakowań w przesyłce do wyliczenia przyjmuje się wymiar najdłuższego opakowania. Jeśli tak wyznaczona waga obliczeniowa tych opakowań jest większa od wagi obliczeniowej wyznaczonej na podstawie objętości tych opakowań, finalnie przyjmuje się wartość większą.
 - Dla przesyłek drobnicowych niepodatnych do przeładunku mechanicznego, o wadze obliczeniowej wyższej niż 150 kg, doliczana będzie opłata zgodnie z cennikiem zawartym w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej.

Wielkość wymienionych wyżej przeliczników zależna jest od kraju dostawy/odbioru, zgodnie z informacją przekazywaną przez DB SCHENKER.

4. W stawki za przewóz wliczony jest czas oczekiwania na załadunek i wyładunek z zastrzeżeniem że:
 - a. dla samochodów o ładowności do 3,5t czas oczekiwania nie może przekroczyć 1 godziny;
 - b. dla samochodów o ładowności powyżej 3,5t czas oczekiwania nie może przekroczyć 2 godzin.

W przypadku wysyłki/odbioru przesyłek do/z krajów spoza UE i EFTA czas ten wynosi 24 godziny. Czas oczekiwania liczy się od uzgodnionego momentu postawienia pojazdu do dyspozycji nadawcy/odbiorcy do zakończenia załadunku/rozładunku, a w przypadku wystąpienia odpraw celnych do zwolnienia pojazdu po dokonanej odprawie celnej. W przypadku przekroczenia w/w czasu oczekiwania stosowane są opłaty według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, publikowanych na stronie www.dbschenker.pl.

5. W rozliczeniach usług przewozowych stosowany jest wskaźnik korekty paliwowej w wysokości i według zasad określonych na stronach www.dbschenker.pl.
6. W rozliczeniach usług, stosowany jest wskaźnik korekty walutowej, w wysokości i według zasad określonych na stronie www.dbschenker.pl.
7. Dla celów przeliczenia walut, w których wyrażone są stawki za usługi, w tym za opłaty i usługi ujęte w dokumencie Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, stosowany jest kurs średni NBP danej waluty, obowiązujący w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym dzień wykonania usługi. Za dzień wykonania usługi przyjmuje się datę rozładunku przesyłki w miejscu dostarczenia.
8. Do cen doliczany jest podatek VAT w wysokości zgodnej z Ustawą z dnia 11.03.2004r. (z późniejszymi zmianami) o podatku od towarów i usług.

§11

Formy i terminy płatności, zasady rozliczeń

1. Płatność za usługę dokonywana jest przez Zleceniodawcę albo przez płatnika przez niego wskazanego w terminie do 14 dni licząc od daty wystawienia faktury.
2. Zapłatę uważa się za dokonaną z chwilą wpływu należności na rachunek DB SCHENKER. Opóźnienie zapłaty należności w stosunku do ustalonego terminu spowoduje naliczenie przez DB SCHENKER z tego tytułu odsetek w ustawowej wysokości.
3. Dla Zleceniodawców posiadających odrębne pisemne umowy dopuszcza się inne terminy płatności.

§12

Odpowiedzialność

1. DB SCHENKER na mocy niniejszych Warunków przyjmuje na siebie prawa i obowiązki międzynarodowego przewoźnika drogowego zawierającego umowę (tzw. Contracting Carrier) określone w Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR) z dnia 19.05.1956 r. (Dz. U. z 1962r. Nr 49, poz. 238 z późniejszymi zmianami). DB SCHENKER ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie na zasadach określonych dla przewoźnika międzynarodowego w Konwencji CMR, chyba że niniejsze Warunki Świadczenia Usług DB SCHENKER stanowią inaczej. W zakresie usług dodatkowych nie wynikających z Konwencji CMR odpowiedzialność DB SCHENKER określona będzie zgodnie z Kodeksem Cywilnym, jednak nie może przekraczać dwukrotnej kwoty wynagrodzenia za usługę, w związku z którą powstała szkoda.
2. DB SCHENKER ponosi odpowiedzialność jako przewoźnik umowny za częściową lub całkowitą utratę towaru oraz jego uszkodzenie następujące od chwili podjęcia towaru w celu dokonania przewozu do chwili dostarczenia (podstawienia pod rozładunek) z uwzględnieniem ewentualnego opóźnienia dostawy. DB SCHENKER może dokonać rozładunku na rachunek i ryzyko Zleceniodawcy w przypadku gdy Odbiorca odmówi odbioru a Nadawca nie udzieli instrukcji co do dalszego postępowania. W takiej sytuacji DB SCHENKER odpowiada za sprawowanie pieczy nad towarem zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. W przypadku gdy DB SCHENKER nie zagwarantował terminu dostawy na piśmie, zobowiązany jest zapewnić przybycie towaru w rozsądnym terminie.
4. Ustalenie terminu dostawy w jakiegokolwiek formie nie stanowi podstawy do dochodzenia roszczeń z tytułu interesu specjalnego (art. 26 Konwencji CMR), za wyjątkiem przypadków kiedy zawarte zostało pisemne porozumienie o interesie specjalnym z określeniem dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.

5. DB SCHENKER nie ponosi odpowiedzialności za całkowitą lub częściową utratę wartości lub uszkodzenie towarów z przyczyn wskazanych w Konwencji CMR, a w szczególności spowodowanych przez:
- błąd lub zaniedbanie ze strony Zleceniodawcy;
 - przeładunek, załadunek, wyładunek lub układanie towarów przez Zleceniodawcę lub inne osoby działające w jego imieniu;
 - wynikającą z natury towaru podatność na zniszczenie wskutek stłuczenia, wycieku, samozapłonu, gnicia, korozji, fermentacji, parowania, bądź też wrażliwość towaru na niską lub wysoką temperaturę lub wilgoć;
 - niewłaściwe opakowanie lub jego brak;
 - podanie nieprawidłowego lub niepełnego adresu lub niewłaściwe oznakowanie towaru;
 - podanie błędnych lub niepełnych informacji o towarze;
 - okoliczności, na które DB SCHENKER nie ma wpływu, i których skutkom nie jest w stanie zapobiec.
6. Niezależnie od postanowień zawartych powyżej DB SCHENKER ponosi odpowiedzialność w zakresie, w jakim zawiniony przez DB SCHENKER błąd lub zaniedbanie przyczynił się do powstania całkowitej lub częściowej utraty towaru, jego uszkodzenia lub opóźnienia dostawy.
7. Odszkodowanie za uszkodzenie, zaginięcie części lub całości przesyłki lub opóźnienie obliczane jest co do zasady i wysokości zgodnie z postanowieniami Konwencji CMR.
8. W każdym przypadku odpowiedzialność DB SCHENKER ograniczona jest do szkody rzeczywistej (damnum emergens) bez utraconych korzyści (lucrum cessans) czy też szkód pośrednich lub wynikowych bez względu czy podstawą dochodzenia odszkodowania jest umowa (ex contractu) czy czyn niedozwolony (ex delicto).
9. DB SCHENKER nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie spowodowane zaistnieniem siły wyższej. W przypadku zaistnienia siły wyższej obsługa spedycyjno-logistyczna na rzecz Zleceniodawcy ulega zawieszeniu na czas trwania okoliczności spowodowanych siłą wyższą.
- Siła wyższa** to zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu szczególnej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług, które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do DB SCHENKER jak i Zleceniodawcy, i któremu nie mogły się Strony przeciwstawić działając ze szczególną starannością. Zdarzeniami siły wyższej w myśl niniejszych Warunków są w szczególności: strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, klęski żywiołowe, epidemia, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i które uniemożliwiają realizację usług.
10. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo do odszkodowania na warunkach stosowanych w przypadku utraty towaru, jeżeli w terminach określonych Konwencją CMR DB SCHENKER udowodni, że towar nie został utracony i może być dostarczony w rozsądnym terminie.
11. Zleceniodawca ma obowiązek wynagrodzić DB SCHENKER straty poniesione wskutek:
- dostarczenia nieprawidłowych, niejasnych lub niepełnych informacji o towarze;
 - nieprawidłowego opakowania lub oznakowania towaru;
 - nieprawidłowego załadunku lub ułożenia towarów w jednostce transportowej, przeprowadzonego przez Zleceniodawcę;
 - szkodliwych właściwości towaru, których DB SCHENKER nie był w stanie przewidzieć;
 - popętnionych przez Zleceniodawcę błędów, w wyniku których DB SCHENKER zmuszony jest zapłacić cło, podatek lub złożyć zabezpieczenie.
12. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za działania wszelkich osób wskazanych przez Zleceniodawcę, które uczestniczą w wykonaniu niniejszych usług, a w szczególności za działania lub zaniechania nadawcy lub odbiorcy, o ile Zleceniodawca wskazał je DB SCHENKER jako uczestników realizacji zlecenia lub ich udział wynika z charakteru zlecenia.
13. DB SCHENKER zastrzega sobie prawo zastawu na przesyłce zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego dotyczącymi spedycji.

§13 Reklamacje

1. Reklamacje rozstrzygane będą zgodnie z trybem postępowania reklamacyjnego przewidzianego w Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR) z dnia 19.05.1956 r. (DZ.U. z 1962r., Nr 49, poz. 238 z późniejszymi zmianami).
2. Reklamacje adresowane do DB SCHENKER należy składać na piśmie bez nieuzasadnionej zwłoki w Dziale Obsługi Klienta DB SCHENKER, w którym zostało przyjęte zlecenie.
3. Podstawą wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest pismo reklamacyjne zawierające:
 - a. datę sporządzenia reklamacji
 - b. nazwę podmiotu reklamującego lub dane osoby reklamującej oraz adres;
 - c. tytuł reklamacji z uzasadnieniem, przedmiot reklamacji,
 - d. numer referencyjny przesyłki nadany przez DB SCHENKER lub rodzaj i numer dokumentu przewozowego,
 - e. wysokość roszczenia wraz ze wskazaniem podstaw kalkulacji,
 - f. wagę brutto przesyłki uszkodzonej / utraconej,
 - g. aktualny numer konta bankowego,
 - h. wykaz załączonych dokumentów
 - i. podpis składającego reklamację.
4. Do pisma reklamacyjnego należy dołączyć następujące dokumenty:
 - a. oryginał listu przewozowego;
 - b. oryginał faktury handlowej lub kserokopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem lub inny dokument wykazujący wartość przesyłki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - c. specyfikacja do faktury (packing list) stanowiący załącznik do faktury handlowej, określający rodzaj towaru, ilość, wagę opakowań;
 - d. protokół szkodowy, jeżeli został sporządzony;
 - e. kopie dokumentu SAD – jeśli ma zastosowanie;
 - f. dodatkowo w przypadku uszkodzenia przesyłki kalkulację szkody ze wskazaniem podstaw jej ustalenia;
 - g. dodatkowe dokumenty wykazujące rozmiar i rodzaj szkody oraz możliwości jej minimalizacji
 - h. dokumentację zdjęciową potwierdzającą zakres szkody z datą i godziną ich wykonania;
 - i. cesję praw w sytuacji, gdy podmiot składający reklamację nie jest jedynym uprawnionym do dochodzenia roszczeń, dokumentację zdjęciową potwierdzającą zakres szkody z datą i godziną ich wykonania;
 - j. cesję praw w sytuacji, gdy podmiot składający reklamację nie jest jedynym uprawnionym do dochodzenia roszczeń.
5. Do czasu podjęcia decyzji przez DB SCHENKER w przedmiocie uznania bądź odrzucenia roszczenia Zleceniodawca zobowiązany jest do zabezpieczenia przesyłki.
6. W trakcie rozpatrywania reklamacji DB SCHENKER ma prawo, według własnego uznania, wystąpić do właściciela towaru o przeniesienie prawa własności na DB SCHENKER, wypłacając odszkodowanie w wysokości równej wartości odtworzeniowej towaru.
7. Reklamacje rozpatrywane są przez DB SCHENKER w ciągu 30 dni od daty wpływu kompletu dokumentów.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji DB SCHENKER powiadamia reklamującego na piśmie o sposobie jej załatwienia.
9. Złożenie reklamacji nie upoważnia do potrącania przez Zleceniodawcę swoich wierzytelności z wierzytelności DB SCHENKER.

10. Jeżeli na podstawie obowiązujących przepisów prawa DB SCHENKER uzna zasadność reklamacji, jest zobowiązany zapłacić odszkodowanie za całkowite lub częściowe zaginięcie towaru, według wartości towaru w miejscu i w okresie przyjęcia go do przewozu, przy czym odszkodowanie nie może jednak przekraczać 8,33 SDR za 1 kilogram brakującej wagi brutto.
11. Oprócz tego zwraca przewoźne, cło i inne udokumentowane wydatki poniesione w związku z przewozem towaru, w całości w razie całkowitego zaginięcia i proporcjonalnie w razie częściowego zaginięcia; inne odszkodowania nie należą się.
12. W razie opóźnienia dostawy, jeżeli osoba uprawniona udowodni, że wynika stąd dla niej szkoda, DB SCHENKER obowiązany jest zapłacić odszkodowanie, które nie może przewyższyć kwoty przewoźnego.
13. W razie uszkodzenia przesyłki DB SCHENKER płaci kwotę, o którą obniżyła się wartość towaru z zastrzeżeniem pkt. 10, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać:
 - a. Jeżeli cała przesyłka doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie – kwoty którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia całej przesyłki;
 - b. Jeżeli tylko część przesyłki doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie – kwoty, którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia części, która doznała obniżenia wartości.
14. Jeżeli odbiorca przyjął towar, nie sprawdzwszy wraz z kierowcą jego stanu albo nie zgłoszwszy kierowcy zastrzeżeń wskazujących ogólnie rodzaj braku lub uszkodzenia najpóźniej w chwili dostawy, jeśli idzie o widoczne braki lub uszkodzenia albo w siedem dni od daty dostawy, nie wliczając niedziel i dni świątecznych, jeśli idzie o braki lub uszkodzenia niewidoczne – domniemuje się, jeżeli nie ma dowodu przeciwnego, że otrzymał towar w stanie opisanym w liście przewozowym. Zastrzeżenia przewidziane wyżej powinny być dokonane na piśmie, jeśli idzie o braki lub uszkodzenia niewidoczne.
15. Jeżeli stan towaru został sprawdzony wspólnie przez odbiorcę i kierowcę, dowód przeciwny wynikowi tego sprawdzenia nie może być przeprowadzony, chyba że chodzi o braki lub uszkodzenia niewidoczne i jeżeli odbiorca zgłosił przewoźnikowi pisemne zastrzeżenia w ciągu siedmiu dni od daty tego sprawdzenia, nie licząc niedziel i dni świątecznych.
16. Opóźnienie dostawy może stanowić podstawę do odszkodowania tylko wówczas, gdy zastrzeżenie zostało skierowane na piśmie w terminie 21 dni od dnia postawienia towaru do dyspozycji odbiorcy.
17. Osoba uprawniona może bez dalszych dowodów, uważać towar za zaginiony, jeżeli nie został on wydany w ciągu 30 dni po upływie umówionego terminu, a jeżeli terminu nie umówiono, w ciągu 60 dni po przyjęciu towaru przez przewoźnika.
18. Jeżeli dane służące za podstawę do obliczenia odszkodowania nie są wyrażone w walucie państwa, gdzie żąda się zapłaty, przeliczenia dokonuje się według kursu dnia i miejsca wypłaty odszkodowania.

§14

Zmiany Warunków Świadczenia Usług

1. Zleceniodawca zapewnia, iż w okresie współpracy z DB SCHENKER będzie miał stały dostęp do Internetu i wyraża zgodę, aby o aktualnej treści niniejszych Warunków Świadczenia Usług dowiadywać się samodzielnie z informacji podanych na stronach internetowych www.dbschenker.pl
2. DB SCHENKER zobowiązuje się każdorazowo umieścić na tych stronach informację o dacie, od której obowiązują zmiany. W przypadku wprowadzenia w/w zmian na stronie internetowej za wiążące uznaje się informacje o wejściu w życie zmian podane na stronie internetowej, a ewentualne informacje przesłane Zleceniodawcy drogą pisemną lub pocztą elektroniczną mają wyłącznie charakter informacyjny, dodatkowy.

§15
Informacje dodatkowe

1. DB SCHENKER realizując przewóz przesyłki przyjmuje, że jest ona dostatecznie zabezpieczona na czas transportu. Przewóz przesyłki niedostatecznie zabezpieczonej odbywa się wyłącznie na ryzyko i odpowiedzialność Zleceniodawcy.
2. DB SCHENKER ma prawo sprawdzić czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w liście przewozowym.
3. DB SCHENKER ma prawo jednostronnie i wiążąco dla Zleceniodawcy zmienić zapis dotyczący parametrów przesyłki w dokumencie przewozowym, jeśli różnią się one od stanu rzeczywistego.
4. Zleceniodawca jest gwarantem zapłaty za wykonaną usługę, gdy wskazuje innego płatnika.
5. 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 DB SCHENKER ma prawo natychmiast zaprzestać współpracy ze Zleceniodawcą bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji odszkodowawczych.
6. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie od DB 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 DB SCHENKER oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług DB SCHENKER. Zleceniodawca ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby DB SCHENKER:
Schenker sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 18, 02-092 Warszawa
7. DB SCHENKER posiada Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Bezpieczeństwem i Środowiskiem zgodny z wymaganiami: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, ISO/IEC 27001:2005, systemów HACCP, TAPA FSR dla niektórych lokalizacji 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 (Dz. U. Nr 119, poz. 1250 z 2000 r. z późniejszymi zmianami)
8. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem umowy i realizacją usługi przez DB SCHENKER rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby DB SCHENKER, jednostki organizacyjnej DB SCHENKER (oddziału), który realizował usługę lub miasta Poznania, według wyboru strony wnoszącej powództwo.

Schenker sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Żwirki i Wigury 18, 02-092 Warszawa,
zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy pod nr KRS 0000040104,
NIP: 527-010-38-24, NIP UE: PL5270103824,
REGON: 010500539,
kapitał zakładowy: 186 294 430 PLN,
tel.: (+48 22) 532-11-00, fax.: (+48 22) 532-11-11; www.dbschenker.pl