



Cargo Services

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
SPEDYCYJNYCH**

CRITICAL CARGO AND FREIGHT SERVICES SP. Z O.O.

24 marca 2014r.

SPIS TREŚCI:

WSTĘP.....	3
DEFINICJE.....	3
ZLECENIE SPEDYCYJNE, PRZYJĘCIE, REALIZACJA.....	6
WYŁĄCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG.....	9
WYNAGRODZENIE SPEDYTORA ORAZ ZWROT KOSZTÓW.....	10
ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPEDYTORA.....	11
PROCEDURA REKLAMACYJNA.....	13
POSTAWIENIA KOŃCOWE.....	15

CRITICAL CARGO AND FREIGHT SERVICES SP. Z O.O.

1. WSTĘP

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Spedycyjnych Critical Cargo and Freight Services Sp. z o.o. ma zastosowanie do wszystkich umów spedycji krajowej i międzynarodowej zawartych pomiędzy Spedytorem oraz Zleceniodawcami i określa zasady współpracy w zakresie świadczenia przez Spedytora usług spedycyjnych na rzecz Zleceniodawców w szczególności polegających na organizowaniu, monitorowaniu, nadzorowaniu przewozu przesyłek w transporcie krajowym i międzynarodowym za pomocą drogowych, morskich, lotniczych oraz multimodalnych środków transportu oraz zapewnianiu usług dodatkowych dla Zleceniodawcy w zakresie wsparcia logistycznego, informacyjnego, usług magazynowych oraz ochrony ubezpieczeniowej.

2. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu poniższe definicje mają następujące znaczenie:

Cargo	oznacza ubezpieczenie mienia w transporcie zgodnie warunkami ubezpieczeniowymi zapewnionymi przez Spedytora.
Cennik	dokument, który określa ceny usług świadczonych przez Spedytora oraz zasady ustalania zwrotu kosztów poniesionych przez Spedytora przy wykonywaniu Zlecenie Spedycyjnego.
Dodatkowa Usługa Spedycyjna	oznacza wszystkie inne usługi realizowane w ramach wykonywania Zlecenie Spedycyjnego, w szczególności takie jak: organizowanie transportu, wystawienie dokumentów przewozowych w imieniu Nadawcy, usługi logistyczne i magazynowe, usługi doradcze, usługi ubezpieczenia transportu.
Dokument Przewozowy (DP)	oznacza w zależności od rodzaju użytego środka transportu Drogowy List Przewozowy (LP), Międzynarodowy Drogowy List Przewozowy (CMR), Lotniczy List Przewozowy (AWD) oraz Morski List Przewozowy (BL)
Krajowa Usługa Spedycyjna	oznacza usługę spedycji ruchomości, w której nadanie/odbiór Przesyłki następuję na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
Drogowy List Przewozowy (LP)	dokument przewozowy wystawiany przez Nadawcę Przesyłki przy udziale Spedytora lub Podwykonawcy w przypadku wykonywania Krajowej Usługi Spedycyjnej za pomocą drogowych środków transportu.

Morski List Przewozowy (BL)	dokument przewozowy (konosament) wystawiany przez Nadawcę Przesyłki przy udziale Spedytora lub Podwykonawcy w przypadku wykonywania Krajowej lub Międzynarodowej Usługi Spedycyjnej za pomocą morskich środków transportu.
Lotniczy List Przewozowy (AWD)	dokument przewozowy wystawiany przez Nadawcę Przesyłki przy udziale Spedytora lub Podwykonawcy w przypadku wykonywania Krajowej lub Międzynarodowej Usługi Spedycyjnej za pomocą lotniczych środków transportu.
Międzynarodowy Drogowy List Przewozowy (CMR)	dokument przewozowy wystawiany przez Nadawcę Przesyłki przy udziale Spedytora lub Podwykonawcy w przypadku wykonywania Międzynarodowej Usługi Spedycyjnej za pomocą drogowych środków transportu.
Międzynarodowa Usługa Spedycyjna	oznacza usługę spedycji ruchomości, w której nadania i/lub odbiór Przesyłki następują na poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
Nadawca	podmiot wydający Przesyłkę Spedytorowi lub Podwykonawcy w związku z realizacją Zlecenia Spedycyjnego.
Odbiorca	podmiot odbierający Przesyłkę od Spedytora lub Podwykonawcy w związku z realizacją Zlecenia Spedycyjnego.
Usługi Spedycyjne	oznacza łącznie Krajową Usługę Spedycyjną, Międzynarodową Usługę Spedycyjną, Dodatkowe Usługi Spedycyjne.
Podwykonawca	oznacza przewoźnika drogowego, przewoźnika lotniczego, przewoźnika morskiego (armatora), spedytora, lub inny podmiot trzeci, za pomocą którego Spedytor realizację Usługi Spedycyjne na rzecz Zleceniodawcy.
Przesyłka	to ruchomości przyjęte do spedycji na podstawie jednego Listu Przewozowego lub jednego Międzynarodowego Listu Przewozowego od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy w wykonaniu Zlecenia Spedycyjnego.
Regulamin	oznacza niniejszy regulamin świadczenia usług spedycyjnych Critical Cargo and Freight Services Sp. z o.o.

Siła wyższa

oznacza zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług spedycyjnych, które to zdarzenie jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Spedytora jak i Zleceniodawcy i któremu, działając z należytą starannością, nie można się przeciwstawić. Spedytor i Zleceniodawca za zdarzenia siły wyższej w szczególności uznają: trudne warunki atmosferyczne i inne działania sił przyrody cechujące się ponad normatywnym natężeniami w danym okresie i które uniemożliwiają realizację usług spedycyjnych, strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, wynik działań lub zaniechań administracji państwowej (np. zakazu ruchu, brak zezwoleń, embarga), klęski żywiołowe, epidemie.

Spedytor

oznacza Critical Cargo and Freight Services Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (00-140) przy al. Solidarności 115/2.

Zleceniodawca

oznacza podmiot zlecający Spedytorowi wykonanie Usługi Spedycyjnej.

Zlecenie spedycyjne

to pisemny dokument, w tym przekazany w formie elektronicznej, wystawiony Spedytorowi przez Zleceniodawcę określający ilości i wagę oddanych do spedycji przesyłek, zawartość każdej przesyłki, uwagi dotyczące transportu oraz czas i miejsce ich wydania i odbioru, informacje na temat usług dodatkowych świadczonych przez Spedytora na rzecz Zleceniodawcy, a także inne informacje wymagane przez przepisy prawa oraz Spedytora. Wzór Zlecenia Spedycyjnego stanowi Załącznik numer 1 do niniejszego Regulaminu i jest dostępny na życzenie Zleceniodawcy.

CAF

oznacza dodatek walutowy.

OPWS

oznacza Ogólne Polskie Warunki Spedycyjne 2010 wydane przez Polską Izbę Spedycji i Logistyki.

3. ZLECENIE SPEDYCYJNE, PRZYJĘCIE, REALIZACJA

- 3.1 W wykonaniu Zlecenia Spedycyjnego Spedytor działa w imieniu Zleceniodawcy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 3.2 Usługi Spedycyjne będą wykonywane na podstawie Zlecenia Spedycyjnego, którego wzór jest dostępny na życzenie Zleceniodawcy. W przypadku Przesyłek wysyłanych drogą morską i lotniczą do warunków realizacji Zleceń Spedycyjnych będą miały zastosowania warunki przewozowe stosowane przez Podwykonawców i określone w Lotniczych Listach Przewozowych (AWD) i Morskich Listach Przewozowych (BL) lub dokumentach im towarzyszących. .
- 3.3 Zlecenia Spedycyjne będą wysyłane do Spedytora drogą elektroniczną w postaci wiadomości mailowej zawierającej załącznik w formie skanu w formacie *.pdf* lub innym uzgodnionym pomiędzy Spedytorem i Zleceniodawcą wypełnionego w sposób prawidłowy druku Zlecenia Spedycyjnego. Spedytor tą samą drogą odeśle potwierdzenie przyjęcia Zlecenia Spedycyjnego do realizacji. Na zasadzie art. 661 § 4 k.c. Regulamin wyłącza zastosowanie art. 661 § 1 - 3 k.c.
- 3.4 Zleceniodawca ma obowiązek wysyłania kompletnej i prawidłowej informacji mailowej zawierającej treść poszczególnych Zleceń Spedycyjnych. Zleceniodawcę obciążają konsekwencje zaistniałe wobec Spedytora i osób trzecich w następstwie podania w Zleceniu Spedycyjnym niedokładnych, niekompletnych i nieprawidłowych danych przy czym odnosi się to również do danych zawartych w dokumentach, korespondencji oraz podanych na przesyłce informacji co do ilości, wagi, wymiarów i właściwości, niewłaściwej procedury załadunku przesyłki, a także wadliwego opakowania przesyłki uniemożliwiającego lub utrudniającego wykonania Usługi Spedycyjnej.
- 3.5 Spedytor wykonuje Usługę Spedycyjną zgodnie z przyjętym Zleceniem Spedycyjnym. W przypadku braku w zleceniu jednoznacznych, wystarczających i wykonalnych instrukcji lub szczególnych uzgodnień Spedytor według własnego uznania dokonuje wyboru czasu, sposobu wysyłki, rodzaju transportu mając na uwadze dobro Przesyłki i ochronę interesów Zleceniodawcy.
- 3.6 Spedytor w każdym czasie zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zlecenia Spedycyjnego do realizacji. O odmowie przyjęcia Zlecenie Spedycyjnego do realizacji Zleceniodawca zostanie zawiadomiony drogą elektroniczną.
- 3.7 Zleceniodawca pod rygorem odmowy przyjęcia Zlecenia Spedycyjnego do realizacji przez Spedytora zobowiązuje się do wysyłania do Spedytora Zlecenia Spedycyjnego nie później niż na 3 godziny przed planowaną datą odbioru Przesyłki od Nadawcy, z wyłączeniem Przesyłek nadawanych drogą lotniczą lub morską oraz sytuacji w, której umowa ze spedytorem stanowi inaczej.
- 3.8 Z zastrzeżeniem punktu 3.18. Regulaminu poniżej, warunki Zlecenia Spedycyjnego potwierdzone przez Spedytora nie mogą ulec zmianie bez wyraźnej zgody obydwu stron wyrażonej na piśmie, w tym w formie elektronicznej. Anulowanie Zlecenia Spedycyjnego po rozpoczęciu przez Spedytora wykonywania Usługi Spedycyjnej uprawnia Spedytora do żądania całości wynagrodzenia spedytora określonego zgodnie z Cennikiem.
- 3.9 Spedytor zobowiązuje się dochować należytej staranności, aby Przesyłki Zleceniodawcy poddane przez niego spedycji, dowieszone zostały do Odbiorcy, zgodnie ze Zleceniem Spedycyjnym potwierdzonym przez Spedytora. Wykonanie usług przewozu odbywać się będzie środkami transportu Podwykonawców współpracujących ze Spedytorem. Spedytor ma prawo wyboru Podwykonawcy według własnego uznania, pod warunkiem, że powierzy transport towaru profesjonalnemu Podwykonawcy spełniającemu wymogi polskich i międzynarodowych przepisów prawa oraz Zlecenia Spedycyjnego, jeżeli zawiera

ono szczególne uwarunkowania w zakresie Podwykonawcy. Dokonanie przez Spedytora wyboru Podwykonawcy spełniającego wymogi Zleceniodawcy określone w Zleceniu Spedycyjnym oraz polskich i międzynarodowych przepisach prawa czyni zadość obowiązkom Spedytora w zakresie dołożenia należytej staranności przy wyborze Podwykonawcy i zwalnia Spedytora od ponoszenia odpowiedzialności z tytułu winy w wyborze.

- 3.10 Spedytor nie wykonuje funkcji przewoźnika drogowego, lotniczego lub morskiego (armatora).
- 3.11 Spedytor ma prawo powierzyć wykonanie poszczególnych Zleceń Spedycyjnych Podwykonawcom trudniącym się profesjonalnie wykonywaniem czynności spedycyjnych (dalszy spedytor).
- 3.12 Przyjęcie Przesyłki w celu wykonania Usługi Spedycyjnej odbywa się na podstawie Dokumentu Przewozowego (DP) podpisanego przez Nadawcę i Spedytora lub Podwykonawcę realizującego Usługi Spedycyjne na zlecenie Spedytora. W przypadku gdy Nadawca Przesyłki nie jest podmiotem tożsamym ze Zleceniodawcą, za działania lub zaniechania Nadawcy związane z realizacją obowiązków Nadawcy określonych w niniejszym Regulaminie Zleceniodawca odpowiada jak za działania lub zaniechania własne.
- 3.13 Spedytor organizuje realizację Usługi Spedycyjnej Przesyłki z miejsca jej nadania do miejsca wskazanego w Zleceniu Spedycyjnym, lub Dokumencie Przewozowym (DP). Pierwszeństwo mają zapisy Zlecenia Spedycyjnego.
- 3.14 Za prawidłowe wypełnienie Dokumentu Przewozowego odpowiada Nadawca Przesyłki.
- 3.15 Spedytor zastrzega sobie prawo do weryfikacji wagi i wymiarów Przesyłki. Rozbieżność pomiędzy danymi podanymi przez Nadawcę w Dokumencie Przewozowym (DP) albo w Zleceniu Spedycyjnym a stanem faktycznym, stanowi podstawę do zmiany wysokości wynagrodzenia Spedytora zgodnie z warunkami określonymi w Cenniku.
- 3.16 Nadawca zobowiązuje się do prawidłowego przygotowania i opakowania Przesyłek w sposób umożliwiający ich przewóz środkami transportu Podwykonawców, w szczególności poprzez zastosowania następujących środków:
 - 3.16.1 zabezpieczenia Przesyłki przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu spedycyjnego (przesyłki kartonowe zabezpieczone taśmą, przesyłki paletowe foliowane i zabezpieczone taśmą),
 - 3.16.2 uniemożliwienia dostępu osób nieuprawnionych do zawartości Przesyłki,
 - 3.16.3 uniemożliwia styczność Przesyłki z innymi przesyłkami przewożonymi tym środkiem transportu
- 3.17 Nadawca zobowiązuje się do prawidłowego oznakowania Przesyłki poprzez umieszczenia na każdym elemencie Przesyłki danych (w tym adres) Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki, oraz pozostałych danych identyfikujących zawartość Przesyłki, które będą zgodne z Dokumentem Przewozowym (DP) oraz Zleceniem Spedycyjnym.
- 3.18 Spedytor na żądanie Zleceniodawcy będzie informować Zleceniodawcę o aktualnym położeniu Przesyłki i przewidywanym czasie dostawy poprzez wysyłanie raportów o statusie Przesyłki drogą elektroniczną, mailową albo telefonicznie.
- 3.19 Odbiór przesyłki następuje na przez potwierdzenie odbioru przez Odbiorcę na Dokumencie Przewozowym. Z chwilą odbioru Przesyłki odpowiedzialność za stan Przesyłki przechodzi na Odbiorcę. W razie stwierdzenia uszkodzenia, braków w Przesyłce lub jej niezgodności z Dokumentem Przewozowym Spedytor lub jego Podwykonawca zabezpiecza Przesyłkę powiadamiając o tym Zleceniodawcę.

- 3.20 Spedytor oraz jego pracownicy zobowiązani są do zachowania tajemnicy dotyczącej współpracy ze Zleceniodawcą w szczególności w zakresie informacji dotyczących ładunku, trasy przejazdu oraz terminu wykonania Usług Spedycyjnych zgodnie ze Zleceniem Spedycyjnym.
- 3.21 Ubezpieczenie Cargo przesyłki następuje na wyraźne żądania Zleceniodawcy wskazane w Zleceniu Spedycyjnym.

4. WYŁĄCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 4.1 Spedytor nie przyjmuje Zleceń Spedycyjnych na spedycję następujących Przesyłek:
 - 4.1.1 mogących stanowić zagrożenie dla innych przesyłek, lub osób,
 - 4.1.2 ulegających szybkiemu zepsuciu lub utracie właściwości,
 - 4.1.3 zawierających korespondencję pisemną, przesyłki listowe z wyjątkiem druków bezadresowych i ankiet,
 - 4.1.4 gotówki, papierów wartościowych, inne dokumentów o charakterze płatniczym,
 - 4.1.5 przedmiotów wartościowych, wyrobów jubilerskich, dzieł sztuki, antyków, numizmatyków itp.,
 - 4.1.6 broni, amunicji, materiałów wybuchowych,
 - 4.1.7 towarów wymagających specjalnych warunków przewozu,
 - 4.1.8 towarów chemicznie i biologicznie aktywnych, w tym substancji radioaktywnych,
 - 4.1.9 zwierząt, szczątków ludzkich i zwierzęcych,
 - 4.1.10 narkotyków, substancje psychotropowych, leków wymagających specjalnych warunków przewozu, innych substancji psychoaktywnych,
 - 4.1.11 towarów, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność,
 - 4.1.12 towarów, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
 - 4.1.13 towarów nienależycie zapakowanych i oznakowanych,
 - 4.1.14 towarów o znaczeniu strategicznym 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.04.229.2315 j.t.),
 - 4.1.15 towarów niebezpiecznych w rozumieniu umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30 września 1957r.
- 4.2 Spedytor może przyjąć do spedycji Przesyłkę wyłączonej ze spedycji na podstawie niniejszego Regulaminu tylko w drodze odrębnej umowy spedycyjnej zawartej ze Zleceniodawcą, po uzgodnieniu indywidualnych warunków spedycji takiej Przesyłki.
- 4.3 Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Spedytorowi lub osobą trzecim związane z przekazaniem do spedycji Przesyłek określonych w punkcie 4.1. i/lub niepoinformowanie Spedytora o właściwościach Przesyłki powodujących możliwość odmowy Spedytora wykonania Usług Spedycyjnych.
- 4.4 Spedytor odmówi wykonania Usługi Spedycyjnej, jeżeli Zleceniodawca zalega z zapłatą jakiegokolwiek należności z tytułu uprzednio świadczonych usług.

5. WYNAGRODZENIE SPEDYTORA ORAZ ZWROT KOSZTÓW

- 5.1 Za Usługi Spedycyjne określone niniejszym Regulaminem Zleceniodawca zapłaci Spedytorowi wynagrodzenie określone każdorazowo przez Spedytora w potwierdzeniu przyjęcia Zlecenia Spedycyjnego i ustalone na podstawie Cennika.
- 5.2 Wynagrodzenie będzie płatne na podstawie wystawionej przez Spedytora faktury VAT w terminie 14 dni, od daty wystawienia faktury VAT, na rachunek bankowy Spedytora wskazany na fakturze.
- 5.3 Spedytor może uzależnić wykonanie Zlecenia Spedycyjnego od wpłaty przez Zleceniodawcę zaliczki na poczet wydatków związanych z jego wykonaniem (frachty, opłaty celne, portowe, opłaty postojowe, demurrage, detention, koszty składowania, opłaty związane z inspekcją sanitarną i weterynaryjną, itp.) Spedytor może uzależnić dalsze wykonywanie Zlecenia Spedycyjnego od natychmiastowego zwrotu wydatków. Wysokość wydatków określa Cennik. Wydatki zwracane będą na podstawie odpowiedniego dokumentu księgowego w terminie 7 dni od dnia doręczenia go do Zleceniodawcy. W przypadku gdy faktycznie poniesione wydatki lub koszty będą wyższe od wydatków określonych w Cenniku, Zleceniodawca zwróci ich wysokość Spedytorowi na podstawie dowodów ich poniesienia na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 5.4 Zleceniodawca udziela upoważnienia do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.
- 5.5 W przypadku opóźnienia w zapłacie wystawionych faktur VAT, Spedytor zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. W przypadku przekroczenia terminu płatności powyżej 45 dni, Strony ustalają, że Spedytor od 46 dnia będzie uprawniony do naliczania odsetek maksymalnych w rozumieniu art. 359 § 21 k.c. Za datę płatności uważa się dzień zaksięgowania środków na rachunku bankowym Spedytora.
- 5.6 Zleceniodawca oświadcza, że posiada numer identyfikacji podatkowej NIP i jest podatnikiem podatku VAT.
- 5.7 Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca zrzekają się prawa do potrącania jakichkolwiek swoich należności, w tym odszkodowawczych wynikających z wykonywania przez Spedytora Zlecenia Spedycyjnego.
- 5.8 Spedytor zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian cen Usług Spedycyjnych wskazanych w Cenniku. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu. Spedytor powiadomi Zleceniodawcę o wejście w życie nowego Cennika na zasadach określonych dla zmiany niniejszego Regulaminu.
- 5.9 Jeżeli kwota wynagrodzenia Spedytora będzie wyrażona w walucie obcej, dla przeliczenia tej kwoty stosuje się kurs sprzedaży danej waluty opublikowany w dacie załadunku Przesyłki przez Bank BPH S.A. z siedzibą w Krakowie.
- 5.10 W przypadku wzmocnienia kursu wymiany złotego Spedytor będzie uprawniony do stosowania dodatku walutowego CAF (Currency Adjustment Factor).

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPEDYTORA

- 6.1 Z zastrzeżeniem zdania drugiego, w przypadku utraty lub zaginięcia Przesyłki, odpowiedzialność Spedytora ograniczona jest do zwykłej wartości towaru określonej na fakturze handlowej, a w razie jej braku na podstawie ceny giełdowej, rynkowej albo w przypadku braku możliwości ustalenia wartości takiej Przesyłki w oparciu o normalną wartość rzeczy tego samego rodzaju i jakości. W każdym jednak wypadku odpowiedzialność Spedytora zostanie ograniczona do kwoty 2 SDR za kilogram brakującej wagi brutto, według wartości Przesyłki w miejscu i w okresie przyjęcia jej do spedycji, nie więcej jednak niż 50.000 SDR na jedną Przesyłkę. W każdym przypadku szkoda jest ograniczona do szkody rzeczowej (damnum emergens).
- 6.2 Wartość SDR ustala się na podstawie średniego kursu notowanego i publikowanego przez NBP w dacie powstania szkody.
- 6.3 Spedytor odpowiada za Przesyłkę od chwili jej przyjęcia do spedycji do momentu jej wydania uprawnionemu Odbiorcy. Przyjęcie przesyłki przez Odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń w stosunku Spedytora, a Zlecenie Spedycyjne uważa się za wykonaną w sposób prawidłowy.
- 6.4 Z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu Spedytor ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Spedycyjnych wynikających ze Zlecenia Spedycyjnego, chyba, że wykaze, iż nie mógł zapobiec szkodzie pomimo dołożenia należytej staranności lub że nie ponosi winy w wyborze Podwykonawcy.
- 6.5 Spedytor nie ponosi odpowiedzialności za:
- 6.5.1 Przesyłki określone w punkcie 4.1. Regulaminu, jeżeli nie zostały zadeklarowane przez Zleceniodawcę i na spedycję tego typu Przesyłek nie została zawarta indywidualna umowa spedycyjna ze Zleceniodawcą,
- 6.5.2 szkodę spowodowaną opóźnieniem w dostawie Przesyłki, chyba, że zobowiązał się do dostarczenia ich w odpowiednim terminie,
- 6.5.3 ubytek, uszkodzenie lub utratę Przesyłki, jeżeli nastąpiło to wskutek działania lub zaniechania Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy,
- 6.5.4 szkodę w postaci utraconych korzyści, wydatków następczych, niemożności korzystania, opóźnień itp. (lucrum cessans),
- 6.5.5 ubytki wagi w towarach masowych, wynikające z ich właściwości, nieprzekraczające granic określonymi właściwymi dla danego towaru przepisami, a w przypadku braków takich przepisów granic zwyczajowo przyjętych,
- 6.5.6 szkodę wynikające z działań lub zaniechań osób, za które Spedytor nie ponosi odpowiedzialności,
- 6.5.7 szkody powstałe na skutek niedokonania czynności ładunkowych w terminie wskazanym w Zleceniu Spedycyjnym z przyczyn dotyczących Nadawcy lub nadmiernego wydłużenia czynności ładunkowych, jak też odmowy przyjęcia przesyłki do spedycji z powodu niewłaściwego jej opakowania,
- 6.5.8 szkody powstałe w substancji przesyłki niemożliwą do stwierdzenia w momencie nadania i/lub odbioru Przesyłki ze względu na brak zewnętrznych oznak uszkodzenia Przesyłki i/lub opakowania Przesyłki,
- 6.5.9 za działania lub zaniechania Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, a także jego podwykonawców, w tym skutkujące powstaniem szkód mające znamiona czynów zabronionych przez ustawę pod groźbą kary,
- 6.5.10 szkody spowodowanych działaniem Siły Wyższej, działań wojennych, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, strajków, blokad dróg, zamieszek, rozruchów, działań terrorystycznych

i sabotażu, działania energii jądrowej i substancji radioaktywnych, działań lub zaniechań administracji państwowej (np. zakazy ruchu, brak zezwoleń, embarga), trudnych warunków atmosferycznych lub innych zdarzeń losowych niezawinionych przez Spedytora.

7. PROCEDURA REKLAMACYJNA

- 7.1 W sytuacji stwierdzenia utraty, ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Odbiorca przesyłki powinien zapisać swoje zastrzeżenia w Dokumencie Przewozowym (DP) oraz sporządzić w obecności Podwykonawcy protokół szkody („**Protokół**”) określający:
- 7.1.1 pierwotny stanu Przesyłki i wartości przesyłki wynikającej z zapisów w Dokumencie Przewozowym (DP);
 - 7.1.2 rodzaj naruszeń stanu Przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego;
 - 7.1.3 rozmiarów naruszenia, w tym ubytków ilości, masy lub objętości Przesyłki;
 - 7.1.4 przypuszczalnego czasu i miejsca, w którym nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki;
 - 7.1.5 przypuszczalnych przyczyn naruszenia stanu Przesyłki;
 - 7.1.6 innych okoliczności, w jakich nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki;
 - 7.1.7 jeżeli ustalenia stanu Przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu Przesyłki.
- 7.2 Wzór Protokołu szkody dostępny jest na życzenie Zleceniodawcy.
- 7.3 Do Protokołu szkody należy załączyć dokumentację zdjęciową szkód w Przesyłce. Zdjęcia powinny wskazywać na datę ich zrobienia.
- 7.4 Protokół szkody, sporządzony przez wskazanego przez Zleceniodawcę w Zleceniu Spedycyjnym Odbiorcę winien być zaakceptowany i podpisany ze strony Spedytora przez Podwykonawcę.
- 7.5 Sporządzenie Protokołu szkody nie jest równoznaczne z wniesieniem reklamacji do Spedytora.
- 7.6 Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać zgłoszone Spedytorowi przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę lub Nadawcę na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od daty sporządzenia Protokołu szkody, a w przypadku całkowitej utraty spowodowanej kradzieżą Przesyłki w terminie 14 dni od dnia kiedy Przesyłka zgodnie ze Zleceniem Spedycyjnym miała zostać dostarczona do Odbiorcy i musi obejmować:
- 7.6.1 dane reklamującego, w szczególności nazwę podmiotu reklamującego oraz jego dane adresowe i kontaktowe,
 - 7.6.2 tytuł reklamacji z uzasadnieniem,
 - 7.6.3 przedmiot reklamacji, numer identyfikacyjny przesyłki nadany przez Spedytora lub rodzaj i numer Dokumentu Przewozowego (DP),
 - 7.6.4 wysokość roszczenia,
 - 7.6.5 wagę brutto uszkodzonej utraconej Przesyłki, aktualny numer Konta bankowego uprawnionego do odszkodowania oraz
 - 7.6.6 podpis składającego reklamację.
- 7.7 Do zgłoszenie reklamacyjnego należy dołączyć:
- 7.7.1 oryginał Dokumentu Przewozowego (DP) i wydruk Zlecenia Spedycyjnego wraz wydrukiem wiadomości mailowej zawierającej potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zlecenia Spedycyjnego,
 - 7.7.2 Protokół szkody sporządzony zgodnie punktem 7.1. powyżej,
 - 7.7.3 dokument potwierdzający wysokość zgłaszanego roszczenia odszkodowawczego - oryginał lub potwierdzona za zgodność z oryginałem kopia faktury VAT, kalkulacja kosztów lub inne dokumenty potwierdzające poniesione straty,
 - 7.7.4 odpis z KRS lub ewidencji działalności gospodarczej zgłaszającego reklamację lub pełnomocnictwo dla osoby podpisującej zgłoszenie reklamacyjne,
 - 7.7.5 inne dokumenty wymagane przez ubezpieczycieli Przesyłki,
 - 7.7.6 inne dokumenty wymagane przez obowiązujące przepisy prawa

- 7.8 Spedytor zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.
- 7.9 Spedytor zastrzega sobie prawo do żądania dostępu do uszkodzonej Przesyłki w celu weryfikacji Protokołu i możliwości sporządzenia oszacowania szkód w Przesyłce.
- 7.10 Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 30 dni od daty ich prawidłowego zgłoszenia. W przypadku braku kompletu wymaganej dokumentacji szkodowej, rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 30 dni od daty dostarczenia brakujących dokumentacji.

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 8.1 Dla zabezpieczenia wynagrodzenia Spedytora wynikającego z wykonania Usługi Spedycyjnej Spedytor jest uprawniony do zatrzymania Przesyłki lub dokumentów jej dotyczących i ustanowienia zastawu na Przesyłce do czasu zapłaty lub innego zabezpieczenia płatności należnych Spedytorowi. O skorzystaniu z prawa zastawu Spedytor poinformuje Zleceniodawcę na piśmie wskazując miejsce składowania Przesyłki, rodzaj zatrzymanych dokumentów oraz wysokość zabezpieczenia. Wszelkie koszty powstałe z wykonaniem prawa zastawu, w tym koszty składowania, zabezpieczenia i transportu Przesyłki obciążają Zleceniodawcę i zostaną doliczone do wynagrodzenia Spedytora. Zleceniodawca zwalnia Spedytora z roszczeń osób trzecich powstałych w związku z wykonaniem przez Spedytora prawa zastawu.
- 8.2 Roszczenia z umowy spedycji przedawniają się z upływem jednego roku.
- 8.3 Zleceniodawca nie może dokonać cesji praw wynikających ze Zlecenia Spedycyjnego na rzecz osoby trzeciej bez zgody Spedytora, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- 8.4 Spedytor i Zleceniodawca zobowiązują się zachować w poufności i bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony nie ujawniać jakimkolwiek osobom trzecim oraz nie wykorzystywać w celach innych, niż te, które wynikają z niniejszego Regulaminu, Zlecenia Spedycyjnego jakichkolwiek informacji dotyczących działalności Strony, otrzymanych lub ujawnionych w związku z wykonywaniem Zlecenia Spedycyjnego.
- 8.5 Spedytor i Zleceniodawca przyjmują do wiadomości, że Informacje Poufne stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503, z późn. zm.).
- 8.6 Zobowiązanie do poufności, o którym mowa w niniejszym punkcie 8.4. i 8.5. Umowy będzie obowiązywało przez okres wykonywania Zleceń Spedycyjnych i przez okres 2 lat po wykonaniu ostatniego Zlecenia Spedycyjnego.
- 8.7 Zleceniodawca będzie upoważniony do wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za ustalanie technicznej i logistycznej strony przewozów oraz kontakty ze Spedytorem.
- 8.8 W przypadku, gdy jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu i/lub Zlecenia Spedycyjnego okaże się nieważne lub niewykonalne, wówczas w takim zakresie, w jakim okaże się ono nieważne lub niewykonane, będzie uważane za niezawarte bez uszczerbku dla ważności i wykonalności innych postanowień Regulaminu i/lub Zlecenia Spedycyjnego. W takim przypadku Spedytor oraz Zleceniodawca podejmą wszystkie działania w celu zastąpienia nieważnego lub niewykonalnego postanowienia przez postanowienia o treści najbardziej zbliżonej, które będą ważne i skuteczne.
- 8.9 Zleceniodawca zobowiązany do informowania się w formie pisemnej wysłanej listem poleconym oraz mailem o każdej zmianie adresu doręczeń. W przypadku nie poinformowania Spedytora o zmianie adresu do doręczeń przesłanie korespondencji na poprzedni znany adres Strony wywołuje skutek doręczenia.
- 8.10 Zmiana lub uzupełnienie treści Regulaminu i/lub Załączników może zostać dokonana w każdym czasie i nie wymaga zgody innych stron. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie w dniu w nim wskazanym i jest publikowany na stronie internetowej www.critical-cs.com
- 8.11 W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujących przepisów prawa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz regulacje OPWS 2010.
- 8.12 Wszelkie spory mogące wyniknąć z Regulaminu oraz realizacji Usług Spedycyjnych przez Spedytora będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Spedytora.
- 8.13 Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 24 marca 2014r.