

## REGULAMIN – OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH (POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH) PRZEZ AGAP

### § 1 Definicje

- Przewoźnik** – spółka pod firmą AGAP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 78, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000025138 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS, posiadająca w pełni opłacony kapitał zakładowy w kwocie 120.000 złotych, NIP 527-23-29-716, REGON 017207713, tel. 22 334 64 64;
- Usługa Kurierska** – usługa pocztowa doręczenia Przesyłki Listowej lub Paczki Pocztovej;
- Usługa Przewozowa** – usługa doręczenia Przesyłki Przewozowej;
- Usługa** – łączne określenie dla Usługi Przewozowej i Usługi Kurierskiej;
- Przesyłka Listowa** – przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych;
- Paczka Pocztowa** – przesyłka pocztowa, niebędąca Przesyłką Listową, o masie do 20.000 g i wymiarach: a) z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm albo b) które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość;
- Paczka Przewozowa** – przesyłka niebędąca Przesyłką Listową oraz Przesyłką Pocztową o wadze nieprzekraczającej 31,5 kg;
- Przesyłka** – wspólne określenie dla Przesyłki Listowej, Paczki Pocztovej i Paczki Przewozowej;
- Klient** – podmiot zamawiający u Przewoźnika wykonanie Usługi;
- List Przewozowy** – dokument wystawiany przez Klienta, na druku Przewoźnika, zawierający dane dotyczące Klienta, Odbiorcy oraz ich adresów, Przesyłki, miejsca przeznaczenia, oznaczenie przesyłki według rodzaju, ilości, masy oraz sposobu opakowania, jak również wartość rzeczy szczególnie cennych;
- Odbiorca** – podmiot wskazany przez Klienta w Liście Przewozowym jako odbiorca Przesyłki;
- Umowa** – umowa o wykonanie Usługi;
- Cennik** – przygotowany przez Przewoźnika cennik wykonywania Usługi;
- Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe;
- Prawo Pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztove.

### § 2 Usługa – Przepisy Ogólne

- Przewoźnik świadczy za rzecz Klientów Usługę na podstawie odrębnych zleceń składanych przez Klienta.
- Usługa dostępna jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jego granicami.
- Usługa może być realizowana jako Usługa serwisu miejskiego, serwisu krajowego lub międzynarodowego.
- W ramach Usługi Przewoźnik bezpośrednio odbiera Przesyłkę od Klienta, z miejsca wskazanego przez Klienta oraz dostarcza ją bezpośrednio do Odbiorcy, do miejsca wskazanego przez Klienta w Liście Przewozowym, za pokwitowaniem w formie pisemnej lub elektronicznej. W ramach Usługi Kurierskiej Przewoźnik zapewnia śledzenie Przesyłki od momentu nadania do momentu doręczenia. Jedna Przesyłka może zawierać kilka Przesyłek Listowych, Paczek Pocztowych lub Paczek Przewozowych.
- Zawarcie Umowy następuje przez przyjęcie przez Przewoźnika Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia oraz wystawienie Listu Przewozowego.
- Przewoźnik nie dostarcza w ramach Usługi Przesyłek:
  - zawierających pieniądze, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym, towary podrobione, artykuły zakazane lub niebezpieczne;
  - zawierających przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.) broń, części broni, materiały wybuchowe lub amunicję;
  - zawierających artykuły szybko psujące się;
  - zawierających rzeczy wymagające specjalnych warunków przewozu lub zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji, wymagające kontrolowanej temperatury);
  - zawierających towary chemiczne i biologicznie aktywne;
  - zawierających zwierzęta, rośliny, szczątki ludzkie i zwierzęce;
  - zawierających narkotyki i substancje psychotropowe;
  - zawierających produkty farmaceutyczne w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
  - zawierających inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki;
  - zawierających rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie przepisów prawa, w szczególności Prawa Pocztowego, Prawa Przewozowego, przepisów celnych, sanitarnych, jak również przepisów IATA, ICAO, AD, agendy rządowe lub inne kompetentne organizacje oraz umów, konwencji lub porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska;
  - których wartość przekracza równowartość w złotych polskich kwoty: w przypadku Przesyłki Listowej i Paczki Pocztovej – 5.000 (pięć tysięcy) złotych, w przypadku Paczki Przewozowej – 50.000 (pięćdziesiąt tysięcy) złotych;
  - zawierających dokumenty przetargowe, oferty handlowe, dokumenty księgowo;
  - zawierających instrumenty muzyczne.
- Wykonanie Usługi w odniesieniu do Przesyłek, których wartość przekracza kwotę wskazaną w ust. 6 lit. k) powyżej, jak również zawarcie umowy poza lokalem AGAP z konsumentem na wykonanie Usługi Kurierskiej, za którą konsument musi zapłacić cenę w kwocie przekraczającej 50 złotych, może mieć miejsce wyłącznie na podstawie odrębnej umowy zawartej przez Klienta z Przewoźnikiem.
- W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do Usługi Kurierskiej zastosowanie mają stosowne przepisy Prawa Pocztowego wraz z przepisami wykonawczymi, a w odniesieniu do Usługi Przewozowej przepisy Prawa Pocztowego wraz z przepisami wykonawczymi.

### § 3 Zlecenie Usługi

- Zlecenie Przewoźnikowi wykonania Usługi następuje poprzez telefoniczne zgłoszenie Przewoźnikowi zamiaru nadania Przesyłki. W momencie telefonicznego zgłoszenia Klient określa czy ma zamiar skorzystania z Usługi serwisu

krajowego, miejskiego lub międzynarodowego oraz czy zleca wykonanie Usługi Kurierskiej czy Usługi Przewozowej. Dostępne do celów zamawiania Usługi numery telefonów Przewoźnik udostępnia na swoich stronach internetowych ([www.agap.pl](http://www.agap.pl)) oraz na ulotkach reklamowych. Zlecenia przyjmowane są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Sposób zlecenia wykonania Usługi opisany w niniejszym ustępie nie dotyczy zleceń wykonania Usługi składanych przez Klientów będących konsumentami w przypadku gdy wynagrodzenie AGAP za wykonanie Usługi przekracza kwotę pięćdziesięciu złotych.

- Klient może zlecić wykonanie Usługi bezpośrednio w siedzibie Przewoźnika dostarczając tam Przesyłkę oraz wystawiając List Przewozowy.

### § 4 Przyjęcie Przesyłki

- Po otrzymaniu telefonicznego Zlecenia Przewoźnik zgłasza się do określonego przez Klienta miejsca celem odebrania Przesyłki. Przy odbiorze przesyłki Klient wystawia List Przewozowy, zgodnie z wzorem stosowanym przez Przewoźnika.
- Klient może zadeklarować wartość przewożonych rzeczy czyniąc o tym stosowną wzmiankę na Liście Przewozowym. Zadeklarowana wartość rzeczy nie może przekroczyć ich rynkowej wartości oraz wartości wskazanej w §2 ust. 6 lit. k).
- Klient gwarantuje, że zawartość każdej Przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana i opisana w Liście Przewozowym i nadaje się do wykonania Usługi.
- Klient zobowiązany jest zapewnić, aby każda Przesyłka:
  - została prawidłowo opisana, oznaczona, zaadresowana;
  - została prawidłowo zapakowana w stopniu umożliwiającym bezpieczny transport przy normalnym wykonywaniu Usługi, bez konieczności wykonania dodatkowych czynności oraz zabezpieczenie przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem, w tym w szczególności wewnętrzne zabezpieczenie zawartości Przesyłki przed jej przesuwaniem się;
  - nie zawierała rzeczy o wartości wskazanych w §2 ust. 6.
- Klient wraz z Listem Przewozowym zobowiązany jest wydać Przewoźnikowi wszelkie dokumenty potrzebne do dostarczenia Przesyłki ze względu na przepisy celne, podatkowe i administracyjne. Przewoźnik nie odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi na wskutek niedostarczenia dokumentów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym lub dostarczenia ich w stanie niekompletnym.
- Klient gwarantuje, że Przesyłka nie zawiera rzeczy wyłączonych od przewozu w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego jak również towarów i rzeczy, o których mowa w §2 ust. 6 powyżej.
- Klient otrzymuje od Przewoźnika egzemplarz Listu Przewozowego albo innego poświadczenia przyjęcia Przesyłki do wykonania Usługi.
- Jeżeli stan zewnętrzny Przesyłki lub jej opakowanie nie są odpowiednie dla wykonania Usługi, Przewoźnik może żądać, aby Klient złożył pisemne oświadczenie co do stanu Przesyłki, a w wypadku rażących braków odmówić przyjęcia wykonania Usługi. Przewoźnik może odmówić przyjęcia Przesyłki, której stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mającej wymaganego opakowania.
- Przewoźnik odmawia zawarcia Umowy o wykonanie Usługi Kurierskiej w następujących przypadkach:
  - nie są spełnione przez Klienta wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w Prawie Pocztowym lub w przepisach wydanych na jego podstawie, a także w niniejszym Regulaminie;
  - zawartość lub opakowanie Przesyłki naraza osoby trzecie lub Przewoźnika na szkodę;
  - na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub znaki opłaty pocztowej niespełniające wymagań określonych w Prawie Pocztowym;
  - Usługa Kurierska ma być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru;
  - przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - innych przypadkach przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Pocztove.
- Przewoźnik jest uprawniony do odmowy wykonania Usługi Przewozowej w szczególności w następujących przypadkach:
  - nie są spełnione przez Klienta wymagania dotyczące świadczenia usług przewozowych określone w Prawie Przewozowym lub w przepisach wydanych na jego podstawie, a także w niniejszym Regulaminie;
  - zlecenia dostarczenia Paczki Przewozowej zawierającej rzeczy wskazane w §2 ust. 6 powyżej;
  - braku możliwości wykonania Usługi Przewozowej;
  - niewłaściwego wypełnienia Listu Przewozowego, zabezpieczenia, zapakowania Przesyłki, niedostarczenia niezbędnych informacji, dokumentów, bądź nieprawidłowego ich wypełnienia;
  - nie dołączenia właściwych dokumentów, niedokładnego bądź nieprawidłowego ich wypełnienia;
  - innych przypadkach przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Przewozowe.
- Przewoźnik jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy o wykonanie Usługi jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Przewoźnika warunków wymaganych do zawarcia Umowy.
- Przewoźnik może odstąpić od Umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w Umowie.
- W przypadku odstąpienia przez Przewoźnika, z przyczyn określonych w ust. 9 lub ust. 12 od Umowy przyjętą Przesyłkę zwraca się Klientowi na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.
- Klient jest obowiązany oddać Przewoźnikowi Przesyłkę w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie Usługi Kurierskiej i jej wydanie bez ubytku i uszkodzenia.
- W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka Listowa lub Paczka Pocztowa może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Przewoźnika, Przewoźnik może zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może

zabezpieczyć Przesyłkę Listową lub Paczkę Poczтовую na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka Listowa lub Paczka Poczтовая stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Przewoźnik jest uprawniony do jej zatrzymania i zabezpieczenia do chwili dokonania oględzin przez właściwe podmioty.

16. Przewoźnik może sprawdzić, czy Paczka Przewozowa odpowiada oświadczeniom Klienta zawartym w Liście Przewozowym oraz czy nie zawiera rzeczy wskazanych w §2 ust. 6 powyżej. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Klienta, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, Przewoźnik dokonuje sprawdzenia w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. Wynik sprawdzenia zamieszcza się na Liście Przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście Przewozowym ze stanem rzeczywistym Paczki Przewozowej koszty sprawdzenia obciążają Klienta. W razie ujawnienia rzeczy wyłączonych z przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych, stosuje się odpowiednio przepisy art. 55 Prawa Przewozowego.
17. Przewoźnik zaleca oraz oferuje ubezpieczenie Przesyłki, według aktualnego Cennika, którego koszt ponosi Klient. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej zawartej pomiędzy Przewoźnikiem a ubezpieczycielem są udostępniane do wglądu, na żądanie Klienta.
18. W przypadku zlecenia przez Klienta wykonania Usługi pobrania (COD) lub Usługi dotyczącej Przesyłki, której wartość przekracza kwotę 500 (pięćset) złotych, Przesyłka musi być ubezpieczona na zasadach oferowanych przez Przewoźnika. W przypadku braku zgody na ubezpieczenie przesyłki Przewoźnik jest uprawniony do odmowy przyjęcia zlecenia wykonania takiej Usługi.

### § 5 Dostarczenie Przesyłki

1. Przewoźnik dostarcza Przesyłkę do Odbiorcy w następujących terminach:
  - a) w serwisie miejskim i krajowym:
    - I) Usługa miejska standardowa – w terminie od 2 (dwóch) do 6 (sześciu) godzin od momentu jej przyjęcia,
    - II) Usługa miejska ekspresowa – w terminie od 1 (jednej) do 4 (czterech) godzin od momentu jej przyjęcia,
    - III) Usługa krajowa – jeżeli przesyłka była nadana przed godziną 17:00 – przed końcem następującego dnia roboczego po przyjęciu Przesyłki przez Przewoźnika, w przypadku nadania Przesyłki po godzinie 17:00 przesyłka doręczona będzie przed końcem drugiego dnia roboczego po przyjęciu Przesyłki przez Przewoźnika, przy czym terminy wykonania Usługi miejskiej i krajowej mogą ulec zmianie w przypadku zaistnienia siły wyższej. Terminy dostarczenia Przesyłki nie obowiązują w okresach świątecznych (daty dostępne są w oddziałach Przewoźnika oraz na stronie internetowej Przewoźnika [www.agap.pl](http://www.agap.pl)), chyba że Klient zamówi Usługę, która ma być wykonana w okresach świątecznych oraz uiszczyć w związku z tym dodatkową opłatę określoną w Cenniku.
  - b) na obszarze świata do 14 (czternastu) dni roboczych. Bieg terminu wykonania Usługi zawieszają dni wolne od pracy.
2. Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku dotrzymania terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, a termin przewozu Przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania, w następujących przypadkach, o ile wystąpienie tych przypadków nie nastąpiło z winy Przewoźnika:
  - a) sprawdzenia, w którego wyniku stwierdzono niezgodność Przesyłki z danymi z Listu Przewozowego,
  - b) wykonywania czynności wymaganych w przepisach szczególnych,
  - c) zmiany Umowy albo przeszkody w przewozie lub wydaniu Przesyłki,
  - d) przeładowania lub konieczności poprawienia załadowania,
  - e) wykonywania szczególnych czynności dotyczących Przesyłki,
  - f) ograniczeń wprowadzonych na podstawie art. 8 Prawo Przewozowe,
  - g) innych przypadkach przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Przewozowe lub Prawo Poczutowe.
3. Termin wykonania Usługi jest zachowany, jeżeli przed jego upływem Przewoźnik pozostawił Przesyłkę do rozporządzenia Odbiorcy.
4. Przewoźnik może zlecić wykonanie Usługi innemu przewoźnikowi na całą przestrzeń przewozu lub jej część.
5. Przesyłkę, której nie można doręczyć Odbiorcy, Przewoźnik zwraca Klientowi. Za czynności związane ze zwrotem Przesyłki Przewoźnik może żądać uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
6. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub w innych przypadkach kiedy Przewoźnik zmuszony będzie do zwrotu Przesyłki Klientowi wszelkie koszty związane ze zwrotem takiej Przesyłki ponosić będzie Klient.
7. Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku wykonania Usługi, jeżeli:
  - a) zachodzą uniemożliwiające wykonanie Usługi okoliczności, których Przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom,
  - b) Klient nie zastosował się do przepisów niniejszego Regulaminu,
  - c) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości wykonania Usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych,
  - d) w przypadku zaistnienia innych przesłanek przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Przewozowe lub Prawo Pocztowe.
8. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej Przesyłki Przewoźnik niezwłocznie sporządza protokół szkód.
9. Sporządzenia protokołu może żądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi on, że Przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela Przewoźnika. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel Przewoźnika.
10. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Klientowi z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy (dalej „Przesyłka Niedoręczalna”), może zostać otwarta przez Przewoźnika, który zawarł z Klientem Umowę, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Klientowi. Otwarcie Przesyłki Niedoręczalnej następuje niezwłocznie. Otwarcie Przesyłki Niedoręczalnej następuje w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania. W przypadku ustalenia w trakcie czynności, o których mowa powyżej, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, Przesyłka ta po odpowiednim

zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Odbiorcy albo zwracana Klientowi.

11. W przypadku gdy otwarcie Przesyłki Niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrotu Klientowi albo gdy Klient odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:
  - 1) korespondencja stanowiąca Przesyłkę Listową i jej opakowanie podlegają zniszczeniu przez Przewoźnika, w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia Przesyłki Listowej;
  - 2) do zawartości Paczki Poczтовой oraz Paczki Przewozowej stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, art. 184 i art. 187 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.).

### § 6 Płatność za Usługę Kurierską

1. Przez wystawienie Listu Przewozowego Klient zobowiązuje się do zapłaty oznaczonych w Cenniku należności Przewoźnika.
2. Należności, o których mowa w ust. 1 płatne są: albo gotówkowo w momencie przyjęcia Przesyłki do wykonania Usługi Kurierskiej albo w formie bezgotówkowej na podstawie faktury VAT wystawionej przez Przewoźnika. Termin płatności należności objętych fakturą VAT wskazaną w zdaniu poprzedzającym wynosi 7 (siedem) dni od daty jej doręczenia, przy czym Klient może ustalić z Przewoźnikiem inny termin płatności.
3. Cennik dostępny jest w siedzibie Przewoźnika, na stronie internetowej Przewoźnika ([www.agap.pl](http://www.agap.pl)) oraz w każdym oddziale. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika w każdym czasie. W przypadku zmiany Cennika nowa wersja Cennika ma zastosowanie wyłącznie do wykonania Usług zleconych po wejściu w życie nowego Cennika.
4. Przewoźnikowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z Umowy oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Usługi Kurierskiej, powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Odbiorcy. Zdania poprzedzającego nie stosuje się, jeżeli adresem Przesyłki jest organ władzy publicznej. W przypadku odmowy zapokojenia przez Odbiorcę lub Klienta wiarytelności zabezpieczonych zastawem Przewoźnikowi przysługują uprawnienia wynikające z przepisów Prawa Poczutowego.

### § 7 Odpowiedzialność Przewoźnika za Przesyłkę

1. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną, jeśli w czasie od przyjęcia Przesyłki przez Przewoźnika w celu wykonania Usługi do momentu jej doręczenia nastąpi: ubytek lub uszkodzenie Przesyłki lub zwlóka w jej dostarczeniu.
2. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki w okresie od przyjęcia Przesyłki przez Przewoźnika w celu wykonania Usługi. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie dotarła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście Przewozowym w ciągu 30 (trzydziestu) dni od upływu terminu wykonania Usługi. Nie uznaje się przesyłki za utraconą w przypadku powiadomienia Klienta w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym o próbie doręczenia przesyłki.
3. Przewoźnik odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Przewozowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a) wskutek siły wyższej;
  - b) z przyczyn występujących po stronie Klienta lub odbiorcy, niewywołanych winą Przewoźnika;
  - c) z powodu naruszenia przez Klienta lub odbiorcę przepisów Prawa Poczowego albo Prawa Przewozowego albo niniejszego Regulaminu;
  - d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
4. Przewoźnik odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej w zakresie określonym Prawem Poczutowym, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - b) nastąpiło z winy umyślnej Przewoźnika;
  - c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Przewoźnika, w których to przypadkach Przewoźnik ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej;
5. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Przewoźnikowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Przewoźnika w celu wykonania Usługi Kurierskiej a jej doręceniem adresatowi.
6. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej, w tym utraty ubytku zawartości lub uszkodzenie Przesyłki Poczтовой lub Przesyłki Listowej oraz niewykonania Usługi Kurierskiej z zachowaniem gwarantowanej jakości, konsumentowi przysługuje odszkodowanie określone przepisami Prawa Poczowego. W przypadku niewykonania Usługi Kurierskiej konsumentowi przysługuje zwrot w całości pobranej opłaty za Usługę Kurierską niezależnie od należnego odszkodowania.
7. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej przysługuje odszkodowanie:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Paczki Poczтовой – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych i uszkodzonych rzeczy;
  - b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki;
  - c) za utratę Przesyłki Listowej – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotności opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
  - d) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
8. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Przewozowej powstałe od przyjęcia jej do wykonania Usługi aż do jej wydania oraz za zwlókę w wykonaniu Usługi.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 8, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo zwlóka w wykonaniu Usługi Przewozowej powstały z przyczyn występujących po stronie Klienta lub odbiorcy, nie wywołanych winą Przewoźnika, z właściwości zawartości Przesyłki albo wskutek siły wyższej.



10. Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 8, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Przewozowej powstały w szczególności co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
  - a) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściśłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Klienta tych warunków;
  - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
  - c) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
  - d) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta lub odbiorcę;
  - e) przewozu Paczek Przewozowych, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca;
  - f) nadania przez Klienta Paczki Przewozowej zawierającej rzeczy, o których mowa w art. 2 ust. 6 powyżej.
11. Przewoźnik nie odpowiada za ubytek lub uszkodzenie Paczki Przewozowej jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym – również z nie naruszonymi plombami nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia Paczki Przewozowej do przewozu aż do jej wydania.
12. Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie Paczki Przewozowej w czasie od jej przyjęcia do przewozu aż do wydania odbiorcy nie może przewyższać zwykłej wartości zawartości Paczki Przewozowej oraz w żadnym wypadku kwoty 500 zł (pięciuset złotych). Ograniczenie maksymalnej kwoty odszkodowania do kwoty 500 zł (pięciuset złotych) nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.

#### **§ 8 Odpowiedzialność Klienta lub Odbiorcy za Przesyłkę**

1. Klient ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
  - a) podania w Liście Przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieściśłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych;
  - b) wadliwego stanu Przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych;
  - c) zlecenia wykonania Usługi w odniesieniu do Przesyłek zawierających rzeczy wskazane w §2 ust. 6 powyżej.
2. Klient odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść Przewoźnik na skutek nieściśłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 1 lit. a).
3. Klient ponosi także koszty związane z przeładunkiem Przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy przesyłki, zawarte w Liście Przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.
4. Klient jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone podmiotom trzecim na skutek zlecenia wykonania Usługi w przypadku gdy w ramach Przesyłki znajdują się rzeczy wyłączone z przewozu lub niezastosowania się do ustalonych warunków, przyjęcie przesyłki do transportu nie zwalnia Klienta od odpowiedzialności z powyższego tytułu.

#### **§ 9 Reklamacje**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia Przesyłki Pocztovej lub Przesyłki Listowej, przysługuje prawo wniesienia reklamacji. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje Klientowi, a w przypadku reklamacji dotyczącej Usługi Pocztovej Klientowi lub Odbiorcy w przypadku gdy Klient zrzeknie się na rzecz Odbiorcy prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.

2. Reklamacja może zostać zgłoszona w każdej placówce Przewoźnika.
3. Reklamacja dotycząca Usługi Pocztovej może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
4. Drogę postępowania reklamacyjnego dotyczącego Usługi uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Przewoźnika albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
5. Reklamację składa się w formie pisemnej, elektronicznej na adres: agap@agap.pl lub ustnej do protokołu. Reklamacja powinna zawierać datę sporządzenia reklamacji, nazwę i adres siedziby Przewoźnika, imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację, tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Listu Przewozowego), wykaz załączonych dokumentów oraz podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji oraz inne dane wymagane przez przepisy prawa. Reklamacja Usługi Kurierskiej powinna zawierać: imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, przedmiot reklamacji, datę i miejsce nadania przesyłki, numer dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki Listowej lub Paczki Pocztovej, uzasadnienie reklamacji, kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania, podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej, datę sporządzenia reklamacji, wykaz załączonych dokumentów.
6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia Umowy oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
7. Odpowiedź na reklamację Przewoźnik udziela w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.
8. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2–4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Klientowi i Odbiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec Przewoźnika. Powyższe nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.
10. Kwoty odszkodowań przysługujących z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej oraz zwrotu opłaty za niewykonaną Usługę Kurierską są wypłacane na rachunek bankowy wskazany w złożonej reklamacji w terminie 30 dni od daty uznania reklamacji, na rachunek bankowy reklamującego wskazany w reklamacji.
11. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie odnośnie postępowania reklamacyjnego zastosowanie mają w przypadku reklamacji Usługi Pocztovej przepisy wydane na podstawie przepisu artykułu 92 ust. 4 Prawa Pocztovej, a w przypadku reklamacji dotyczącej Usługi Przewozowej przepisy wydane na podstawie artykułu 79 Prawa Przewozowego.

#### **§ 10 Postanowienia końcowe**

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Prawo Przewozowe, a przypadku Usługi Pocztovej – Prawo Pocztovej.
2. Przewoźnik jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Wszelkie zmiany niniejszego regulaminu wchodzi w życie z upływem 7 dni od daty ich upublicznienia na stronie internetowej Przewoźnika.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 lutego 2016 roku i z tym dniem zastępuje Regulamin świadczenia usług z dnia 04 kwietnia 2015 roku.