

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH ORAZ USŁUG PRZEWOZU

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez GTV Office Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Ozimku (dalej „GTV”) usług przewozu oraz usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym.
2. Zakres działalności GTV obejmuje obszar Rzeczypospolitej Polskiej oraz Niemcy, Niderlandy i Belgię.

### § 2 Definicje

1. Adresat (Odbiorca) – podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca przesyłki;
2. Cennik - wykaz pobieranych przez GTV opłat za świadczone usługi i usługi dodatkowe, zawierający informacje o rodzaju i dostępności usług oraz sposoby ich wyceny oraz terminach realizacji, dostępny w biurze GTV, oraz na stronie internetowej <https://gtvbus.pl/>.
3. Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
4. Kurier - podmiot pośredniczący w zawieraniu umów o świadczenie Usług na rzecz GTV a także realizujący usługę;
5. List przewozowy (list kurierski) - dokument stosowany przez GTV dla potwierdzenia przyjęcia Usługi do realizacji stanowiący dowód zawarcia Umowy – sporządzany w formie papierowej.
6. Nadawca - podmiot zlecający GTV wykonanie Usługi;
7. Paczka pocztowa - przesyłka rejestrowana, niebędąca przesyłką listową, o masie do 20 kg i wymiarach, z których żaden bok nie może przekroczyć 60 cm(wysokość/szerokość/długość).
8. Podmioty Wykluczone - osoby fizyczne lub prawne podlegające sankcjom ONZ, UE, USA lub w stosownych przypadkach, innych rządów i instytucji międzynarodowych;
9. Protokół - dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym uszkodzenia lub ubytki Przesyłki;

10. Przesyłka - łącznie Przesyłka Kurierska oraz Przesyłka Towarowa;
11. Przesyłka kurierska - przesyłka będąca przesyłką rejestrowaną lub paczką pocztową, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:
  - 1) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od Nadawcy,
  - 2) doręczenie przesyłki pocztowej
  - 3) doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
  - 4) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;
12. Przesyłka towarowa - rzecz przyjęta przez GTV do przewozu w celu wykonania Usługi Przewozu
13. Punkt przyjęcia przesyłek – oznaczone logo GTV miejsce przyjmowania i wydawania Przesyłek;
14. Regulamin – niniejszy dokument, dostępny w siedzibie GTV – ul. Hutnicza 5, 46-040 Ozimek oraz na stronie: <https://gtvbus.pl/>.
15. Towary Kontrolowane – towary wojskowe lub inne towary objęte zakazem lub wymagające licencji, upoważnienia lub zezwolenia (takie jak towary podwójnego zastosowania czy broń);
16. Umowa – odpowiednio (I) umowa o świadczenie Usług Kurierskich albo (II) umowa o świadczenie Usług Przewozu;
17. Usługa – w zależności od kontekstu łącznie albo osobno Usługa Kurierska lub Usługa Przewozu;
18. Usługa kurierska - usługi kurierska świadczona zgodnie z Prawem Pocztowym
19. Usługa przewozu – usługa świadczona na podstawie Umowy (nie stanowiąca Usługi Kurierskiej) polegająca na przyjęciu Przesyłki Towarowej do przewozu oraz dostarczenia Przesyłki Towarowej Adresatowi, osobie uprawnionej do odbioru lub wskazanego w Umowie miejsca przeznaczenia;
20. Waga - całkowita waga (masa) Przesyłki wraz z opakowaniem wyrażana w kilogramach, dekagramach i gramach.

### § 3 Zakres działalności

1. GTV świadczy usługi przez Internet, poprzez Kurierów oraz telefonicznie.

2. GTV świadczy wykonanie Usług Kurierskich oraz Usług Przewozu.
3. GTV będzie świadczyć Usługę Kurierską w przypadku rzeczy o wymiarach i masie właściwych Przesyłce Kurierskiej. Przesyłka przekraczająca parametry właściwe Przesyłce Kurierskiej, stanowić będzie przedmiot Usługi Przewozu.
4. GTV może odmówić przyjęcia do wykonania usług polegających na przewozie:
  - 1) produktów leczniczych w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponentów do produkcji produktów leczniczych, narkotyków oraz substancji psychotropowych i halucynogennych, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowobadawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa, z zastrzeżeniem zgody GTV na wykonanie takiej usługi (nie dotyczy produktów przeznaczonych do obrotu poza aptecznego);
  - 2) broni i amunicji;
  - 3) organów ludzkich, płynów ustrojowych oraz produktów metabolizmu ludzkiego;
  - 4) przedmiotów, dla których wymagane są oznakowania znakami akcyzy;
  - 5) rzeczy przewożonych pod plombą celną;
  - 6) mienia przesiedleńczego;
  - 7) zwłok lub szczątków ludzkich;
  - 8) dzieł sztuki, przedmiotów o znacznej wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych, przedmiotów mających wartość kolekcjonerską;
  - 9) metali i kamieni szlachetnych;
  - 10) materiałów promieniotwórczych;
  - 11) przesyłek uszkodzonych lub zdekompletowanych w momencie przyjmowania do przewozu;
  - 12) gotówki, kart prepaid i innych wartości pieniężnych, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, bony, czek, weksle, inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę;
  - 13) nośników zawierających wartości sentymentalne np. pamiątki oraz inne dokumenty o wartości emocjonalnej oraz sentymentalnej czy kolekcjonerskiej;
  - 14) rzeczy łatwo psujących się, towarów wymagających temperatury kontrolowanej lub innych specjalnych warunków przewozu;
  - 15) innych rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp., lub też rzeczy wymagających zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub

- składowaniu lub użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji GTV;
- 16) przesyłek adresowanych na numery skrzynek pocztowych;
  - 17) innych przedmiotów, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi;
  - 18) w przewozach krajowych przesyłek o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 509);
  - 19) przesyłek, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo niemających wymaganego opakowania. GTV może uzależnić przyjęcie do przewozu rzeczy, których opakowanie nie odpowiada warunkom określonym w regulaminie lub ze śladami uszkodzenia, od zamieszczenia przez Nadawcę w liście przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie przesyłki;
  - 20) przesyłek o wartości deklarowanej powyżej 100.000 zł;
  - 21) przesyłek, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
  - 22) przesyłek, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu nie nadają się do przewozu środkami transportowymi;
  - 23) przedmiotów niebezpiecznych w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych;
  - 24) akumulatorów, silników, skrzyni biegów zalanych płynami;
  - 25) innych przesyłek, których przewóz jest zakazany przepisami obowiązującego prawa (np. zwierząt)
5. GTV odmówi zawarcia Umowy albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
- 1) nie są spełnione wymagania określone w Regulaminie;
  - 2) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub GTV na szkodę;
  - 3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
  - 4) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym zezwoleniem lub wpisem do rejestru;
  - 5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;

GTV może ponadto:

- 6) odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez GTV warunków wymaganych do zawarcia umowy lub jest niegotowa w wyznaczonym terminie i godzinie odbioru;
  - 7) odstąpić od wykonania Usługi po zawarciu Umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.
6. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez GTV od umowy o świadczenie usługi z przyczyn określonych w ust. 4 i 5, przyjętą Przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie Usługi pomniejszona o opłatę dodatkową – zryczałtowane koszty manipulacyjne, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
7. Zakazane jest nadawanie, przyjmowanie do przemieszczania i doręczania przez GTV Przesyłek od różnych Nadawców skierowanych do różnych Odbiorców, jeżeli są nadane w jednej przesyłce.
8. Nadawca może przed doręczeniem Przesyłki:
- 1) odstąpić od umowy o świadczenie usługi; 2) żądać za opłatą zmiany odbiorcy lub miejsca doręczenia.

GTV może żądać od Nadawcy uiszczenia opłat za czynności wykonane przez GTV w związku z odstąpieniem przez Nadawcę od Umowy albo realizacją zmian – zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

#### **§ 4 Sposób zawarcia umowy**

1. GTV przyjmuje do wykonania Usługi poprzez złożenie zlecenia:
  - 1) telefonicznie; 2) przez Internet;
  - 3) osobiście.
2. Dowodem zlecenia Usługi jest List Przewozowy wypełniany w formie papierowej przez Nadawcę. Warunkiem realizacji usługi jest posiadanie wydrukowanego listu przewozowego.
3. Obowiązkiem Nadawcy jest prawidłowe wypełnienie Listu Przewozowego. W szczególności List Przewozowy powinien zawierać:

1) dane Nadawcy – imię nazwisko, dokładny adres, numer telefonu; 2) dane

Odbiorcy:

- a) gdy jest nim przedsiębiorca: nazwa firmy, NIP, dokładny adres, imię, nazwisko, dodatkowo zalecane jest wskazanie numeru telefonu, aby umożliwić GTV kontakt w celu należytego wykonania usługi;
  - b) gdy jest nim konsument: imię, nazwisko, dokładny adres, dodatkowo zalecane jest wskazanie numeru telefonu, aby umożliwić GTV kontakt w celu należytego wykonania usługi.
- 3) miejsce dostawy – miejsce oznaczone przez Nadawcę jako miejsce, na które ma zostać dostarczona przesyłka 4) wagę przesyłki/przesyłki pocztowej;
- 5) ilość opakowań;
  - 6) opis zawartości przesyłki/przesyłki pocztowej;
  - 7) wartość deklarowaną przesyłki;
  - 8) podpis Nadawcy (w przypadku listu przewozowego w wersji papierowej);
  - 9) inne niezbędne dane dla prawidłowego wykonania usługi

4. Nadawca ma obowiązek zamieścić na opakowaniu przesyłki swój adres oraz adres Odbiorcy, które muszą być zgodne z danymi zamieszczonymi w liście przewozowym. Jeżeli jest to niemożliwe, przesyłka powinna posiadać inne znaki pozwalające na jej identyfikację.

5. Nadawcy na każde żądanie zostaje udostępniony aktualny Regulamin oraz obowiązujący Cennik.

6. Wypełnienie Listu przewozowego oznacza zgodę na wykonanie Usługi zgodnie z Cennikiem oraz Regulaminem.

7. Potwierdzeniem przyjęcia Usługi do realizacji jest List przewozowy. Jeden egzemplarz Listu przewozowego otrzymuje Nadawca.

### **§ 5 Warunki przyjęcia Przesyłki**

1. Nadawca jest obowiązany oddać GTV Przesyłkę w stanie umożliwiającym ich prawidłowy przewóz, w szczególności bez ubytku i uszkodzenia.

2. Na Nadawcy spoczywa obowiązek:

- 1) dopasowania opakowania pod względem wytrzymałości w zależności od rodzaju zawartości i wagi Przesyłki oraz umieszczenie wewnątrz opakowania zabezpieczeń, które uniemożliwią przemieszczanie się zawartości wewnątrz opakowania;
  - 2) zapakowania Przesyłki w sposób uniemożliwiający dostęp do niej osób trzecich;
  - 3) odpowiedniego oznakowania Przesyłki ze względu na specjalny charakter przewozu lub właściwości jej zawartości (adnotacja typu „ostrożnie szkło”, „góra/dół” itp);
  - 4) przygotowania Przesyłki do odbioru, zgodnie z ustaloną datą i godziną – w przypadku opóźnień w przekazaniu Przesyłki kurierowi, GTV może odmówić przyjęcia paczki, a zastosowanie znajdzie przepis § 3 ust. 6 niniejszego Regulaminu.
3. Nadawca dołącza do Listu przewozowego dokumenty wymagane w przepisach szczególnych, a w razie niemożności ich dołączenia dostarcza je w odpowiednim czasie w miejscu załatwiania wymaganych czynności, zamieszczając w Liście przewozowym odpowiednią wzmiankę o dołączeniu dokumentów lub miejscu ich złożenia.
4. GTV może zweryfikować w szczególności wagę i wymiary oraz sposób opakowania przesyłki bez naruszania opakowania zewnętrznego i sprawdzania zawartości, w celu ustalenia czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w Liście przewozowym oraz czy zachowane zostały przepisy dotyczące rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, GTV dokonuje sprawdzenia w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. Wynik sprawdzenia zamieszcza się w Liście przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście przewozowym ze stanem rzeczywistym Przesyłki, koszty sprawdzenia obciążają Przesyłkę.
6. W przypadkach zmiany danych, które wpływają na wycenę usługi, GTV zastrzega sobie prawo do zastosowania, za zgodą Nadawcy, nowej ceny za usługę. Nadawca ponosi koszty związane z przeładunkiem przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące wagi Przesyłki, zawarte w Liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.
7. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, GTV powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
8. Poza pozostałymi wymogami określonymi niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa Nadawca zobowiązany jest do:
- 1) przestrzegania wszystkich obowiązujących przepisów organów rządowych i organizacji międzynarodowych w zakresie przewozu, tranzytu, wywozu, cła, kontroli wywozu i

sankcji („Przepisy Prawa Kontroli Eksportu”) oraz niezamawianie w GTV usług, które bezpośrednio lub pośrednio spowodują naruszenie obowiązujących Przepisów Prawa Kontroli Eksportu,

- 2) sklasyfikowania towarów do celów wywozu, nieprzekazywanie GTV żadnych Towarów Kontrolowanych i bezzwłoczne powiadamianie GTV na piśmie o powzięciu wiedzy lub powodach, by uważać, że Przesyłka zawiera Towary Kontrolowane;
- 3) zapewnienia, by dostarczenie do miejsca przeznaczenia oraz żaden znany użytkownik końcowy i przypadek użycia końcowego nie naruszały obowiązujących Przepisów Prawa Kontroli Eksportu, a także by ani Nadawca czy spółka powiązana, ani Odbiorca czy dowolna osoba trzecia bezpośrednio lub pośrednio zaangażowana umownie przez Nadawcę nie byli Podmiotami Wykluczonymi.

## § 6 Wynagrodzenie, opłaty

1. Wysokość wynagrodzenia dla GTV za Usługi wynika z aktualnego Cennika dostępnego w oddziałach GTV, punktach przyjęć przesyłek, u każdego Kuriera oraz na stronie internetowej <https://gtvbus.pl/>.
2. GTV zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Cenniku.
3. GTV przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. W szczególności GTV ma prawo do weryfikacji wagi i rozmiarów przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi.
4. GTV zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty dodatkowej – zryczałtowanych kosztów manipulacyjnych, zgodnie z obowiązującym Cennikiem w następujących sytuacjach:
  - 1) rezygnacji z usługi przez Nadawcę
  - 2) zmiany miejsca odbioru lub doręczenia

## § 7 Doręczenie przesyłki

1. Czas doręczenia przesyłek wynosi: do 48 godzin od momentu odbioru od Nadawcy lub według indywidualnych ustaleń.
2. Miejscem odbioru przesyłki przez odbiorcę jest miejsce dostawy wskazane na Liście przewozowym. Miejscem dostawy może być Punkt przyjęć przesyłek, jeżeli został wskazany w Liście przewozowym.



4. Odbiór przesyłki potwierdza Odbiorca.
5. GTV zastrzega sobie prawo do porównania danych umieszczonych na liście przewozowym lub w innym dokumencie stosowanym przez GTV dla potwierdzenia dostawy przesyłki do odbiorcy z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych odbiorcy (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy) lub poprzez podanie stosownego kodu odbioru.
6. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi, stanu opakowania odbiorca zobowiązany jest odnotować na Liście przewozowym.
7. W razie nieobecności odbiorcy w miejscu wskazanym na liście przewozowym Kurier pozostawia Awizo. Przesyłka dostarczana jest ponownie przez Kuriera drugiego dnia po pozostawieniu Awizo lub w terminie wskazanym na Awizo. W przypadku ponownej nieobecności Odbiorcy lub jeśli termin podany przez Kuriera w Awizo nie odpowiada Odbiorcy, Odbiorca może ustalić termin odbioru telefonicznie z Biurem Obsługi Klienta. Jeżeli Przesyłka nie zostanie odebrana. Przez odbiorcę w ciągu 3 dni od dnia następnego po pozostawieniu Awizo GTV zwraca Przesyłkę do Nadawcy - na koszt Nadawcy.
8. Jeżeli Przesyłka nie może być dostarczona do odbiorcy z przyczyn niezależnych od GTV, GTV zawiadomi o tym Nadawcę z równoczesnym zapytaniem o dalsze dyspozycje. W przypadku braku wydania dyspozycji co do Przesyłki przez Nadawcę w czasie 24 godzin od powiadomienia, GTV zwraca przesyłkę do Nadawcy na jego koszt.
9. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, zwana dalej przesyłką nedoręczalną, może zostać otwarta przez GTV w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
10. Otwarcia przesyłki nedoręczalnej dokonuje komisja w składzie 3 osób, powołana przez upoważnioną osobę, spośród pracowników GTV. Otwarcie przesyłki nedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
11. Po otwarciu Przesyłki komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres Nadawcy lub Odbiorcy. Gdy uda się ustalić adres, Przesyłka po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana do Odbiorcy lub zwracana Nadawcy.
12. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki odbiorca zobowiązany jest podać na liście przewozowym przyczynę odmowy i podpisać się, wpisać dane dokumentu identyfikacyjnego.

13. Przesyłkę, która nie została doręczona do odbiorcy w miejscu wskazanym w liście przewozowym w ciągu 30 dni od daty planowanego terminu jej dostarczenia, uważa się za utraconą.
14. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przedstawiciel GTV ustala niezwłocznie protokolarnie – zgodnie z §3 Rozporządzenia, stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.
15. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, przedstawiciel GTV dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.
16. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, GTV ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.
17. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przedstawiciela GTV stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu.
18. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez przedstawiciela GTV, uprawniony ponosi koszty z tym związane.
19. W razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez przewoźnika w porozumieniu z uprawnionym.

## § 8 Doręczenie przesyłki kurierskiej

1. Przesyłkę kurierską, z zastrzeżeniem ust. 2, doręcza się odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce kurierskiej.
2. Przesyłka, może być także wydana ze skutkiem doręczenia:
  - 1) odbiorcy;

- 2) przedstawicielowi ustawowemu odbiorcy lub pełnomocnikowi odbiorcy;
  - 3) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z odbiorcą;
  - 4) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych, jeżeli odbiorcą przesyłki jest dany organ władzy publicznej;
  - 5) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli odbiorcą przesyłki jest:
    - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
    - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca;
    - c) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli odbiorcą przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki odbiorcy jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.
3. Przesyłkę uważa się za utraconą, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu doręczenia.

## § 9 Prawo zastawu

1. GTV przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach Kurierskich w przypadku roszczeń wynikających z Umów Kurierskich dotyczących Przesyłek Kurierskich podmiotów innych niż organy władzy publicznej, obejmujące także uzasadnione dodatkowe koszty świadczenia Usług Kurierskich powstałe z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.
2. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się wobec usług świadczonych na rzecz konsumentów.

## § 10 Odpowiedzialność GTV

### Usługa przewozowa

1. GTV ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

2. GTV nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały:

- 1) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, nie wywołanych winą przedstawiciela GTV, ani GTV;
- 2) z właściwości towaru albo
- 3) wskutek siły wyższej.

3. GTV jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:

- 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków,
- 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości,
- 3) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,
- 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę,
- 5) przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.

4. Jeżeli GTV na podstawie okoliczności danego wypadku wykáže, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w ust. 3, domniemywa się, że szkoda z nich wynikła.

5. GTV nie odpowiada za ubytek przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, 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 przesyłki do przewozu aż do jej wydania. Jeżeli przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nienaruszonym, zamkniętym przez nadawcę i z nienaruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.

#### Usługa kurierska

1. Do odpowiedzialności GTV za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi kurierskiej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem poniższych zapisów.

2. GTV odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi kurierskiej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą GTV;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo Regulaminu;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

GTV powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w pkt 1-4, przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. GTV odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi kurierskiej w zakresie określonym ustawą Prawo pocztowe, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - 2) nastąpiło z winy umyślnej GTV;
  - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa GTV.
4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi kurierskiej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki kurierskiej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgłosił GTV roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez GTV w celu wykonania usługi kurierskiej a jej doręczeniem adresatowi.
5. W przypadku niewykonania usługi, GTV niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.
6. Usługę należy uznać za niewykonaną w przypadku niedoręczenia przesyłki do odbiorcy lub całkowitego zniszczenia przesyłki.
7. Usługę należy uznać za nienależyte wykonaną w przypadku:
- 1) opóźnienia w doręczeniu przesyłki,
  - 2) uszkodzenia przesyłki,
  - 3) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami prawa przewozowego i pocztowego,
  - 4) ubytku zawartości przesyłki.

## § 11 Odpowiedzialność Nadawcy

1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
  - 1) podania w Liście przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych,
  - 2) wadliwego stanu przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych, jeśli czynności ładunkowe wykonuje.
2. Nadawca przesyłki rzeczy odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść GTV na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1).
3. Nadawca ponosi także koszty związane z przeładunkiem Przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy przesyłki, zawarte w Liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.

## § 12 Ubezpieczenie przesyłki

1. W zależności od zadeklarowanej wartości przesyłki Nadawca jest zobowiązany do uiszczenia stosownych opłat.
2. W przypadku, gdy wartość przesyłki przekracza 250,00 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych), Nadawca jest zobowiązany do jej ubezpieczenia poprzez wpisanie na liście przewozowym w rubryce „ubezpieczenie” rzeczywistej wartości przesyłki. Jeżeli w rubryce „ubezpieczenie” nie jest wpisana żadna kwota, Nadawca i GTV ustalają, iż wartość przesyłki nie przekracza 250,00 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych) i w takim przypadku GTV jest uprawniony do wpisania na liście przewozowym jako wartości przesyłki kwoty 250,00 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych).
3. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy GTV a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w placówce GTV i może być udostępniona do wglądu na każde żądanie Nadawcy.

## § 13 Reklamacje

1. Uprawniony do składania reklamacji jest Nadawca lub Odbiorca. Uprawniony do składania reklamacji może złożyć do GTV reklamację:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu lub usługi kurierskiej;

- 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu.

### Usługa przewozowa

1. Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:
  - 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego,
  - 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy GTV,
  - 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
  - 4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.
2. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie pisemnej reklamacji w siedzibie GTV.
3. Reklamacja powinna w szczególności zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) dane GTV;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
  - 6) wykaz załączonych dokumentów;
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji;
4. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (list przewozowy) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
5. GTV jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1– 3.
6. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osobę nieuprawnioną lub z niekompletną dokumentacją GTV wezwie zgłaszającego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia

otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie jej w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez GTV uzupełnionej reklamacji.

7. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia przez GTV kompletnej reklamacji spełniającej warunki, o których mowa ust. 1 – 3.
8. O wyniku rozpatrzenia reklamacji GTV powiadomi zgłaszającego pisemnie podając:
  - 1) w przypadku uznania roszczenia: kwotę odszkodowania i sposób jej rozliczenia;
  - 2) w przypadku nieuznania roszczenia całkowitego lub częściowego: uzasadnienie odmowy, pouczenie o dalszych możliwościach postępowania.
9. Warunkiem koniecznym do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji jest opisanie na liście przewozowym zawartości przesyłki; dopuszcza się zaznaczenie nr faktury VAT na której przewożony towar się znajduje.
10. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.

#### Usługa kurierska

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi kurierskiej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - 1) nadawcy;
  - 2) adresatowi - w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka kurierska zostanie doręczona adresatowi.
2. Nadawca albo adresat może zgłosić reklamację w siedzibie GTV.
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki kurierskiej.
4. Reklamację wnosi się w postaci:
  - 1) pisemnej lub elektronicznej;
  - 2) ustnej do protokołu;



5. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej jest możliwe, w przypadku, gdy nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości GTV i następuje na adres elektroniczny wskazany na stronie internetowej GTV.
6. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwania, o którym mowa w ust. 11, powiadomień, o których mowa w ust. 14 i 15, oraz odpowiedzi na reklamację, o której mowa w ust. 18 i 19 lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w ust. 21, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.
7. Reklamacja zawiera:
  - 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata, albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”; 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego;
  - 4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej – w przypadku przesyłki rejestrowanej albo przekazu pocztowego; 5) uzasadnienie reklamacji;
  - 6) kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
  - 7) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
  - 8) datę sporządzenia reklamacji;
  - 9) wykaz załączonych dokumentów.
8. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:
  - 1) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki, jeżeli taki dokument jest wydawany przez GTV nadawcy – do wglądu;
  - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2).
  - 3) kopię protokołu sporządzonego przez GTV bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
  - 4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;

- 5) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli GTV tego zażąda;
- 6) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 10 usługa kurierska ust. 4, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 10 usługa kurierska ust. 4;
- 7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki kurierskiej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- 8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek kurierskich - do wglądu.
9. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 8. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, GTV może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
10. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku GTV zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
11. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 6, ust. 7 pkt 1–5, 7–9 oraz ust. 8 i 9, GTV, w przypadku, gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia.
12. GTV prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.
13. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:
  - 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej niebędącej przesyłką z korespondencją lub przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w ust. 8 pkt 3,
    - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w ust. 8 pkt 3,
    - c) w terminie, o którym mowa w § 10 usługa kurierska ust. 4 – w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
    - d) z tytułu utraty przesyłki kurierskiej – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim

uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą;

- e) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin został określony przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu;
- f) z tytułu niedoręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym w terminie określonym przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu.

14. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi kurierskiej wniesioną po upływie terminów, o których mowa w ust. 3 i § 10 usługa kurierska ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym GTV niezwłocznie powiadamia reklamującego.

15. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym GTV niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

16. GTV rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli GTV w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.

18. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę GTV;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
- 5) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;
- 6) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, a w przypadku usług pocztowych niebędących powszechnymi – informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu: a) sądowym albo
  - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

19. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

1) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;

2) informację o zatrzymaniu przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez GTV w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, GTV powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty.

20. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym GTV niezwłocznie powiadamia reklamującego.

21. GTV rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy ust. 6, ust. 16 oraz ust. 18 pkt 1- 5 i ust. 19 pkt 1) stosuje się odpowiednio.

22. Wezwania, o których mowa w 11, odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 18, lub informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w ust. 21, a także powiadomienia,

o których mowa w ust. 14 i ust. 15, przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

23. Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez GTV albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

24. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki kurierskiej.

25. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

26. Postanowień punktu 7 lit. 6), 9) nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz Konsumentów.

## § 14 Odszkodowanie

### Usługa przewozowa

1. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:

- 1) ceny wskazanej z rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo
- 2) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź
- 3) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.

2. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca.

3. W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku - w odpowiedniej części, chyba że przewoźnik udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust.

4. W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości.

5. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:

- 1) utratę całej przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia, 2) ubytek tej części przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia.

5. Oprócz odszkodowań określonych w ust 1 - 4 GTV jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki:

- 1) w razie utraty - w pełnej wysokości,
- 2) w razie ubytku - w odpowiedniej części,
- 3) w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia.

6. Jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce GTV jest zobowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty ceny za usługę, która została wykonana z opóźnieniem.

### Usługa kurierska

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi kurierskiej przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie będącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
- 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki, 3)

za opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę

2. Kwoty przysługujące z tytułu niezapłaconych odszkodowań oraz zwrotu opłaty za niewykonaną usługę kurierską, podlegają oprocentowaniu w wysokości ustawowej. Odsetki przysługują od dnia:

- 1) w którym upłynął trzydziestodniowy termin wypłacenia odszkodowania liczony od dnia uznania reklamacji lub
- 2) od dnia doręczenia wezwania do zapłaty.

3. GTV lub Ubezpieczyciel w terminie 30 dni od uznania reklamacji za zasadną wypłaca odszkodowanie osobie uprawnionej.

4. Wypłata odszkodowania nastąpi przelewem bankowym na wskazany w reklamacji przez osobę uprawnioną numer rachunku bankowego lub adres.

### **§ 15 Likwidacja przesyłek**

#### Usługa przewozowa

1. GTV likwiduje przesyłkę w razie:

- 1) braku wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub wydaniu przesyłki,
- 2) zaginięcia dokumentów przewozowych i braku możliwości ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzania przesyłką.

2. Likwidacji przesyłki dokonuje się w drodze:

- 1) sprzedaży,
- 2) nieodpłatnego przekazania właściwej jednostce organizacyjnej,
- 3) zniszczenia.

3. GTV przystępuje do likwidacji:

- 1) niezwłocznie po upływie terminu odbioru żywych zwierząt, rzeczy niebezpiecznych lub łatwo ulegających zepsuciu,
  - 2) w pozostałych wypadkach - po upływie 30 dni od terminu odbioru przesyłki, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia uprawnionego o zamierzonej likwidacji przesyłki.
4. Jeżeli nie ma możliwości przechowania przesyłki albo przechowanie pociąga za sobą koszty zbyt wysokie w stosunku do wartości przesyłki, GTV może przystąpić do likwidacji przesyłki przed upływem terminów określonych w ust. 3 pkt 2).
5. Jeżeli przesyłkę sprzedano, uzyskaną kwotę oddaje się uprawnionemu po potrąceniu należności przewoźnika. Jeżeli należności GTV przewyższają kwotę uzyskaną, różnicę pokrywa uprawniony. Przy obliczaniu różnicy nie uwzględnia się należności powstałych z przyczyn niezależnych od uprawnionego.
6. Sposób likwidacji i wartość przesyłki ustala komisja powołana przez GTV. Jeżeli nie ustalono ceny bądź, gdy przesyłka zawiera rzeczy niepełnowartościowe, komisja ustala wartość likwidowanej przesyłki w sposób szacunkowy, w razie potrzeby przy udziale rzeczoznawcy.
7. Do likwidacji przesyłek mają odpowiednie zastosowanie przepisy o rzeczach znalezionych.

Usługa kurierska

1. Przesyłka kurierska, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, zwana dalej „przesyłką niedoręczalną”, może zostać otwarta przez GTV w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy. Za czynności związane ze zwrotem przesyłki GTV może żądać uiszczenia opłaty.
2. Jako przesyłkę niedoręczalną traktuje się także przesyłkę kurierską nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, jeżeli Nadawca lub Odbiorca odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie.
3. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że List przewozowy przewiduje inny termin.

4. Otwarcia przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana przez GTV.
5. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
6. Po otwarciu przesyłki komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie został umieszczony adres nadawcy lub odbiorcy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
7. W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w ust. 6, adresu nadawcy lub odbiorcy, przesyłka po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana przez GTV lub zwracana nadawcy.
8. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia nadawcy albo nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki:
  - 1) korespondencja stanowiąca przesyłkę zostaje zniszczona przez GTV w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki;
  - 2) do zawartości przesyłki innej niż korespondencja stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.

## § 16 Tajemnica pocztowa

1. Tajemnica pocztowa obejmuje informacje przekazywane w przesyłkach, informacje dotyczące realizacji przekazów pocztowych, dane dotyczące podmiotów korzystających z usług oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług lub korzystania z tych usług.
2. Do zachowania tajemnicy pocztowej są obowiązani:
  - 1) GTV;
  - 2) osoby, które z racji wykonywanej działalności mają dostęp do tajemnicy pocztowej.
3. Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest w szczególności:
  - 1) ujawnianie lub przetwarzanie informacji albo danych objętych tajemnicą pocztową;
  - 2) otwieranie zamkniętych przesyłek lub zapoznawanie się z ich treścią;



- 3) umożliwianie osobom nieuprawnionym działań mających na celu wykonywanie czynności, o których mowa w pkt 1) i 2).
4. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:
  - 1) podejmowanie działań, o których mowa, w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, Regulaminu lub w Umowie;
  - 2) posługiwanie się przez GTV listami referencyjnymi obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług oraz rodzajów tych usług w przypadku, gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.
5. Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie.
6. GTV jest obowiązany do zachowania należytej staranności w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi przy zabezpieczaniu urządzeń i obiektów wykorzystywanych przy świadczeniu usług kurierskich oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy pocztowej.
7. Informacje lub dane objęte tajemnicą pocztową mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te dotyczą świadczonej usługi kurierskiej albo są niezbędne do jej wykonania lub jeżeli przepisy odrębne stanowią inaczej.

## § 17 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
  - 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
  - 2) Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe;
  - 3) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
  - 4) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
  - 5) Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego

Regulaminu. W przypadku postanowień nieważnych lub niezgodnych z prawem zastępują je postanowienia w/w aktów prawnych.

3. GTV zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do usług będących w trakcie wykonywania.
4. Uprawniony może dochodzić roszczeń na drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Prezesie UKE.
6. Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17.11.1964r. Kodeks postępowania cywilnego, a w szczególności właściwy miejscowo będzie sąd pierwszej instancji w okręgu, którego pozwany ma miejsce zamieszkania.
7. Administratorem danych osobowych osób fizycznych i konsumentów zlecających wykonanie Usług Kurierskich objętych niniejszym Regulaminem jest GTV Office Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością mająca siedzibę pod adresem: ul. Hutnicza 5, 46-040 Ozimek.
  - 1) Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym kontakt jest możliwy pisemnie na adres siedziby Administratora, pod adresem e-mail: [iod@gtvbus.pl](mailto:iod@gtvbus.pl);
  - 2) Cele przetwarzania i podstawa prawna: Dane Nadawcy będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy w zakresie określonym obowiązującymi przepisami, w tymi przepisami prawa cywilnego; w zakresie wypełniania obowiązków prawnych ciążących na administratorze na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa; w zakresie gdzie przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wykonania przez Administratora celów kontaktowych oraz realizacji praw i obowiązków podmiotów realizujących umowy w ramach, których następuje przekazanie danych osobowych, jak również w celu ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub w celu obrony przed roszczeniami i celach archiwizacyjnych - art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f RODO.
  - 3) Zleceniobiorcy danych: Dane osobowe przekazane w umowach mogą być udostępniane upoważnionym pracownikom Administratora, członkom organów Administratora, podmiotom dostarczającym lub utrzymującym infrastrukturę IT Administratora, podmiotom i osobom świadczącym na rzecz Administratora usługi ubezpieczeniowe, usługi prawne oraz innym podmiotom, którym Administrator w celu wykonywania praw i obowiązków wynikających z zawartych umów cywilnoprawnych powierzył dane osobowe (procesorom), a także organom uprawnionym do otrzymywania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.

Dane osobowe mogą być przekazane wyłącznie podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania przepisami prawa oraz podmiotom realizującym usługi w imieniu i na rzecz Administratora w zakresie niezbędnym dla prawidłowego funkcjonowania.

- 4) Okres przechowywania danych: Dane przetwarzane będą przez okres trwania umowy, jak również przez okres trwania wymagalności ewentualnych roszczeń, zgodnie z art. 118 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w zakresie archiwizacji.
- 5) Prawa podmiotów danych: Osoby, których dane osobowe są przetwarzane mają prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Wszystkie wymienione prawa wymagają pisemnej formy.
- 6) Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego: Osobom, których dane osobowe są przetwarzane przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w państwie członkowskim ich zwykłego pobytu, miejsca pracy lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia. Biuro Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) Adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, Telefon: 22 531 03 00.
- 7) Źródło pochodzenia danych osobowych: Dane pochodzą od osób których dane dotyczą i zostały udostępnione na podstawie zawartej umowy.
- 8) Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych: Podanie danych osobowych jest warunkiem niezbędnym do zawarcia umowy. W przypadku niepodania danych osobowych nie będzie możliwe jej zawarcie.
- 9) Przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej: Może wystąpić, jeżeli wystąpi o to państwo trzecie lub organizacja międzynarodowa, jednak po wykazaniu zgodności z przepisami RODO.
- 10) Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu: dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

8. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2021 r.