****

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH**

**PRZEZ MAIL BOXES ETC.**

obowiązuje od 13.02.2013 r.

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki wykonywania usług w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek (usługa kurierska) przez Mail Boxes Etc. (MBE). Niniejszy Regulamin określa także zasady odpowiedzialności stron umowy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług.

Regulamin obowiązuje Klientów i pracowników Mail Boxes Etc./Koordynatora Usługi oraz podmioty współpracujące z Mail Boxes Etc. przy wykonywaniu usług.

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

**Strony umowy**: Nadawca i Mail Boxes Etc., w której imieniu w zakresie realizacji usług zlecanych do wykonania w MBE010 i MBE015 występuje Koordynator Usługi.

**Operator**: Mail Boxes Etc.

**Koordynator Usługi**: przedsiębiorstwo Unidefra Dariusz Krasinkiewicz, 61-847 Poznań, ul. Strzałowa 2, NIP 618-158-91-39, operujące w placówkach MBE010 (adres: Głogowska 16, 60-734 Poznań) i MBE015 (adres: Strzałowa 2, 61-847 Poznań).

**Nadawca**: osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy zlecający Mail Boxes Etc. wykonanie usługi kurierskiej.

**Adresat**: osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy wskazany przez Nadawcę jako przyjmujący od Mail Boxes Etc. przesyłkę.

**Płatnik**: wskazana przez Nadawcę osoba fizyczna, prawna, podmiot gospodarczy regulujący należność za wykonaną usługę kurierską.

**Przesyłka**: odpowiednio zabezpieczona przed uszkodzeniem oraz możliwością oglądu zawartości z zewnątrz paczka (koperta, pudło kartonowe, itp.), w której nadawca umieścił i zabezpieczył przed przemieszczaniem się przedmioty przeznaczone do dostarczenia Adresatowi, opatrzona adresem miejsca dostawy i przyjęta przez Mail Boxes Etc. w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi.

**Usługa kurierska**: usługa pocztowa, nie będąca usługą zastrzeżoną w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, nie mająca charakteru powszechnego, polegająca na zarobkowym, przyśpieszonym przewozie i doręczaniu w gwarantowanym czasie przesyłek, wykonywana na podstawie ustawy Prawo pocztowe z dnia 12 czerwca 2003r. (Dz. U z 2003r. nr.130 poz.1188, z późniejszymi zmianami) na terenie całego kraju oraz w obrocie zagranicznym.

**Termin doręczenia**: dostępna punblicznie informacja o terminie, w którym Mail Boxes Etc. zobowiązuje się doręczyć przesyłkę Adresatowi. Nie dotrzymanie terminu doręczenia przesyłki kurierskiej upoważnia Nadawcę, Adresata lub Płatnika do zwrotu opłaty za usługę. Terminy doręczenia poszczególnych rodzajów przesyłek określa cennik usług lub indywidualna umowa z Nadawcą.

**Dowód nadania** / **list kurierski / list przewozowy** - dowód zawarcia umowy, którego podpisanie przez Nadawcę jest potwierdzeniem m.in. znajomości niniejszego Regulaminu oraz zasad odpowiedzialności, które z momentem podpisania stają się wiążące dla stron umowy.

§ 1

1. Nadawca jest zobowiązany przekazać do Mail Boxes Etc.przesyłkę w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie usługi i wydanie przesyłki Adresatowi bez ubytku i uszkodzenia.

2. Przesyłki, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają dodatkowego opakowania, Nadawca zobowiązany jest oddać w takim opakowaniu. Opakowanie powinno między innymi:

a. być odpowiednio wytrzymałe, zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;

b. uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,

c. być odpowiednio opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki.

3. W opakowaniu przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tę lub/i inne przewożone przesyłki.

§ 2

1. Mail Boxes Etc. nie przyjmuje do przewozu:

 a. materiałów wybuchowych;

 b. materiałów łatwopalnych i żrących;

 c. broni palnej;

 d. dzieł sztuki;

 f. rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;

 g. pieniędzy, czeków i innych papierów wartościowych na okaziciela;

 h. żywych zwierząt;

 i. przedmiotów niebezpiecznych, mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek;

 j. przesyłek, o których mowa w § 47 ustawy Prawo pocztowe (usługi zastrzeżone).

2. Mail Boxes Etc. ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

 a. spowodowanej przyczynami niezależnymi od Mail Boxes Etc. niemożności jej prawidłowej realizacji;

 b. niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;

 c. uzasadnionego podejrzenia, iż deklaracja zawartości lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;

 d. niewłaściwego wypełnienia dowodu nadania i/lub odmowy akceptacji warunków świadczenia usług;

 e. nieopłacenia przesyłki;

 f. zaistnienia innych przyczyn wskazanych w ustawie Prawo pocztowe.

3. W przypadku stwierdzenia przez Mail Boxes Etc./Koordynatora Usługi naruszenia przez Nadawcę postanowień § 2, ust. 1 Nadawca zapłaci Mail Boxes Etc. karę pieniężną w wysokości dziesięciokrotności kwoty należnej Mail Boxes Etc. z tytułu świadczenia zakwestionowanej usługi.

4. Zapłata kary, o której mowa w § 2, ust. 3, nie pozbawia Mail Boxes Etc. prawa dochodzenia od Nadawcy odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

5. Mail Boxes Etc. ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki, jeśli Adresat przesyłki znajduje się w rejonie stale lub czasowo wyłączonym z obsługi kurierskiej.

§ 3

1. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Operatora, Mail Boxes Etc. może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na koszt Nadawcy w sposób zapewniający bezpieczeństwo usługi. Z czynności tej sporządzany jest protokół będący podstawą do dokonania ostatecznego rozliczenia kosztów przesyłki z Nadawcą.

2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Mail Boxes Etc. powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

3. Kontroli nie podlega treść przesyłanych dokumentów.

4. Wynik sprawdzenia zamieszcza się w dowodzie nadania albo w dołączonym do niego protokole.

5. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w dowodzie nadania ze stanem rzeczywistym przesyłki, koszty sprawdzenia zostaną doliczone do ceny wykonywanej usługi.

6. Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w § 1, ust. 2, lit. b Mail Boxes Etc. może przyjąć do przewozu wyłącznie pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie, iż:

a. został poinformowany i jest świadomy, że stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez Mail Boxes Etc., określonych w niniejszym Regulaminie,

b. przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność i ponosi koszty za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienia i koszty spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.

§ 4

1. Nadawca jest zobowiązany dokładnie (bez błędów oraz pomyłek), kompletnie i czytelnie wypełnić dowód nadania.

2. Nadawca ma obowiązek zamieścić na dowodzie nadania adres miejsca dostarczenia przesyłki, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi zapisać kod pocztowy. Mail Boxes Etc. może zwolnić Nadawcę z obowiązku uzupełnienia części danych na podstawie pisemnego oświadczenia Nadawcy, w którym przyjmuje on odpowiedzialność za ewentualne opóźnienie lub niedoręczenie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia w doręczeniu przesyłki.

3. Dowód nadania powinien zawierać następujące elementy:

 a. dane Nadawcy: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy,

 b. adres Nadawcy, w tym kod pocztowy,

 c. datę nadania przesyłki,

 d. dane Adresata: nazwa firmy lub imię i nazwisko Adresata,

 e. adres Adresata, w tym kod pocztowy,

 f. rodzaj usługi,

 g. typ serwisu,

 h. liczbę paczek i zadeklarowaną wagę przesyłki/przesyłek,

 i. nazwisko i podpis Nadawcy lub osoby działającej w imieniu Nadawcy (domniemywa się, iż osoba podpisująca dokumenty w imieniu Nadawcy jest do tego upoważniona; w przypadku przeciwnym, osoba podpisująca dokumenty w imieniu Nadawcy zobowiązana jest przedstawić odpowiednie pełnomocnictwo),

 j. nazwisko i podpis osoby działającej w imieniu Mail Boxes Etc.

4. Poprzez złożenie podpisu na wypisanym dowodzie nadania Nadawca potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodę na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.

5. Oryginał dowodu nadania zatrzymuje Nadawca, pierwsza kopia jest zatrzymywana przez Mail Boxes Etc, druga przez jednostkę doręczającą, trzecia przez Adresata.

§ 5

1. Wszelkie opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązującego cennika Mail Boxes Etc. i płatne są gotówką przez Płatnika wraz z opłatą manipulacyjną związaną z operacją pobrania i przewożenia gotówki, chyba, że obowiązują inne ustalenia stron umowy w tym zakresie.

2. Za świadczone usługi opłatę uiszcza Płatnik. Płatnikiem może być Nadawca, Adresat lub osoba trzecia wskazana przez Nadawcę. Płatnik ma obowiązek uregulowania należności za wykonaną usługę w momencie nadania lub doręczenia przesyłki, w zależności od wybranej przez Nadawcę opcji płatności za usługę,

3. W przypadku przeniesienia przez Nadawcę obowiązku zapłacenia opłaty za przesyłkę na innego Płatnika, Nadawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez Płatnika, do uregulowania wszelkich opłat związanych z przesyłką.

4. Strony, w ramach obowiązującej umowy, mogą ustalić, że płatność będzie następowała przelewem na konto Mail Boxes Etc. podane na fakturze VAT za świadczone usługi, wystawianej na koniec okresu rozliczeniowego.

5. Mail Boxes Etc. ma prawo wskazać indywidualnie termin płatności za świadczone usługi.

6. W przypadku przekroczenia terminu płatności przez Płatnika, poniesie on koszty z tytułu informowania go przez Mail Boxes Etc. o przekroczeniach terminu płatności. Za opóźnienia w realizacji płatności Mail Boxes Etc. przysługują odsetki ustawowe.

§ 6

1. Przesyłka po zgodnym z niniejszym Regulaminem przekazaniu przez Nadawcę podlega odbiorowi przez Mail Boxes Etc. i dostarczeniu do Adresata w czasie, cenie i na zasadach zawartych w obowiązującym w dniu zamówienia usługi Regulaminie oraz cenniku Mail Boxes Etc.

2. Zasadą jest doręczanie przesyłki do rąk własnych Adresata. W przypadku, gdy Adresatem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem osobie upoważnionej do odbioru przesyłek w kancelarii, recepcji lub komórce spełniającej ich rolę. Jeżeli Adresatem przesyłki jest organ władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych, przesyłkę doręcza się osobie uprawnionej w urzędzie organu władzy publicznej.

3. Odbiorca potwierdza otrzymanie Przesyłki własnoręcznym i czytelnym podpisem na liście kurierskim, stwierdzając tym samym prawidłowości wykonania usługi. Wszelkie zastrzeżenia

dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być dopisane do listu kurierskiego przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia.

4. W przypadku, gdy Adresat odmówi przyjęcia przesyłki jest ona zwracana Nadawcy lub w miejsce przez niego wskazane. Koszty przewozu w obie strony ponosi Płatnik.

5. Na wniosek Adresata lub Nadawcy, Mail Boxes Etc., odpłatnie świadczy następujące usługi:

a. wysłanie przesyłki pod inny, wskazany przez Adresata lub Nadawcę, adres,

b. przechowanie przesyłki po upływie regulaminowego terminu.

6. Za odmowę przyjęcia przesyłki uważana jest także odmowa Płatnika uiszczenia należności za dokonanie przez Mail Boxes Etc. dodatkowych czynności, o których mowa powyżej.

7. W przypadku nieobecności Adresata, Mail Boxes Etc. pozostawia awizo ze wskazaniem gdzie i kiedy doręczenie przesyłki miało miejsce oraz w jaki sposób, gdzie i kiedy Adresat może osobiście (lub przez upoważnionego przedstawiciela) odebrać przesyłkę lub zamówić kolejne doręczenie przesyłki do swej siedziby.

8. Koszty każdorazowej próby doręczenia przesyłki są naliczane według obowiązującego w dniu nadania cennika Mail Boxes Etc. i ponoszone są przez Płatnika.

9. Okres na odbiór przesyłki przez Adresata wynosi 3 dni robocze liczone od dnia następnego po dniu pozostawienia awizo. Po upływie okresu odbioru, o ile nie miał miejsca żaden z wniosków Adresata lub Nadawcy, o których mowa w § 6, ust. 5, przesyłka zwracana jest Nadawcy na jego koszt.

§ 7

1. Przesyłka niedoręczona może zostać otwarta w celu uzyskania informacji umożliwiających jej doręczenie lub zwrot do Nadawcy.

2. Otwarcie przesyłki niedoręczonej następuje w terminie do 60 dni od momentu stwierdzenia niemożliwości doręczenia, przez komisję powołaną przez Mail Boxes Etc. i działającą zgodnie z przepisami ustawy Prawo pocztowe.

3. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia Nadawcy albo Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, do zawartości przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.

§ 8

1. Przesyłkę uznaje się za utraconą, jeżeli nie została dostarczona do Adresata w okresie 5 dni od upływu przewidywanego terminu doręczenia.

2. Za uszkodzoną uznaje się przesyłkę w razie wystąpienia zmian w jej strukturze powodujących obniżenie walorów zabezpieczających samej przesyłki i/lub wartości użytkowych umieszonych w tej przesyłce przedmiotów.

3. Za opóźnienie w wykonaniu usługi uznaje się nie dostarczenie przesyłki po upływie 24 godzin, w stosunku do ustalonego terminu dostarczenia przesyłki do Adresata.

4. W przypadku udokumentowanego niedotrzymania deklarowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej z przyczyn zawinionych przez Operatora, Mail Boxes Etc. zobowiązuje się do zwrotu Nadawcy poniesionych opłat za zleconą usługę w terminie 14 dni licząc od daty stwierdzenia opóźnienia w jej wykonaniu.

§9

1. Mail Boxes Etc. ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinione uszkodzenie, utratę lub ubytek przesyłki w okresie od jej przyjęcia od Nadawcy do momentu wydania Adresatowi.

2. Odpowiedzialność Mail Boxes Etc. z tytułu świadczonych usług kurierskich ograniczona jest do wysokości 100,00 (sto) PLN. Mail Boxes Etc. nie ponosi odpowiedzialności ponad tę kwotę. Powyższe postanowienie nie dotyczy odpowiedzialności Mail Boxes Etc. wobec Konsumentów. W stosunku do Konsumentów Mail Boxes Etc. odpowiada zgodnie z przepisami prawa przewozowego albo prawa pocztowego.

3. W przypadku, gdy Nadawca zadeklaruje wartość przesyłki w dowodzie nadania i uiści dodatkową opłatę zgodną z obowiązującym cennikiem Mail Boxes Etc. , odpowiedzialność Mail Boxes Etc. za szkodę z tytułu uszkodzenia, ubytku lub utraty przesyłki jest rozszerzona do wartości zadeklarowanej w dowodzie nadania. Likwidacji szkody i wypłaty odszkodowania dokonuje w imieniu Mail Boxes Etc. upoważniony ubezpieczyciel.

4. Mail Boxes Etc. ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty związane z utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki.

5. Odpowiedzialność Mail Boxes Etc nie obejmuje szkód z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy jak i osób trzecich. Powyższe postanowienie nie dotyczy odpowiedzialności Mail Boxes Etc. wobec Konsumentów.

W stosunku do Konsumentów Mail Boxes Etc. odpowiada zgodnie z przepisami prawa przewozowego albo pocztowego.

§ 10

1. Prawo wnoszenia reklamacji i dochodzenia roszczeń przeciwko Mail Boxes Etc. przysługuje Nadawcy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej.

2. Wszystkie reklamacje związane z nie doręczeniem, opóźnieniem, utratą, ubytkiem i uszkodzeniem przesyłki przyjmowane są w siedzibie Koordynatora Usługi.

3. Reklamacje powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia w nieprzekraczalnym terminie 10 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki lub dniu, w którym przesyłka winna być dostarczona, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej.

4. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasają wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez Adresata nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

5. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

 a. nazwę lub nazwisko i adres reklamującego;

 b. określenie podstawy formalno-prawnej reklamacji;

 c. udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczeń;

 d. kopię dowodu nadania i numer przesyłki;

 e. kwotę roszczenia;

 d. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności za przewożoną przesyłkę;

 e. podpis reklamującego lub osoby przez niego upoważnionej z załączonym pełnomocnictwem.

6. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 5 powyżej Mail Boxes Etc. wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania Mail Boxes Etc. uzupełnionej reklamacji.

7. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 2 miesięcy licząc od dnia wniesienia prawidłowej reklamacji. W przypadku wyznaczenia reklamującemu dodatkowego czasu na uzupełnienie braków formalnych reklamacji, termin rozpoznania przedłuża się o wyznaczony czas potrzebny na uzupełnienie braków.

8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Mail Boxes Etc. powiadamia pisemnie reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności.

9. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje niekompletne (niespełniające warunków wymienionych w § 10 ust. 5), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.

10. W razie negatywnego rozpatrzenia reklamacji Nadawca może wystąpić do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie zaistniałego sporu lub do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu i wydanie wyroku rozstrzygającego spór.

11. Nadawcy, niebędącym Konsumentem, nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec Mail Boxes Etc.

12. Wyłącza się możliwość przeniesienia przez Nadawcę, Adresata lub Płatnika, niebędących Konsumentem, należnych wierzytelności od Mail Boxes Etc. na osobę trzecią, bez pisemnej zgody Mail Boxes Etc.

§ 11

1. Mail Boxes Etc. przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu opłat celnych lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, Płatnika lub Adresata.

§ 12

1. Nadawca wraz z podpisaniem dowodu nadania, wyraża zgodę, aby Mail Boxes Etc. przetwarzał jego dane osobowe zawarte w dokumencie przewozowym oraz zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 o ochronie danych osobowych, Dz. U. Nr 133 poz. 883, niezbędne dla procesu realizacji przez Mail Boxes Etc. usługi oraz dalszej współpracy. Jednocześnie Nadawcy przysługuje prawo wglądu i poprawiania swoich danych osobowych posiadanych przez Mail Boxes Etc. .

§ 13

1. Indywidualna umowa Nadawcą może zawierać odmienne postanowienia od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku postanowienia Regulaminu mają zastosowanie, o ile postanowienia umowy nie regulują poszczególnych spraw inaczej.

2. Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, kodeksu postępowania cywilnego oraz ustawy Prawo pocztowe i prawo przewozowe.

3. Regulamin dostępny jest w siedzibie Koordynatora Usługi, a także na stronie internetowej www.mbe-poznan.pl