

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług i Odpowiedzialności – w zakresie spedycji kolejowej (zwane w dalszej części „Ogólnymi Warunkami”) Schenker sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Żwirki i Wigury 16C, 02-092 Warszawa, NIP: 527-010-38-24, NIP UE: PL5270103824, kapitał zakładowy: 186 294 430 PLN, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy pod nr KRS 0000040104, zwany dalej DB SCHENKER stanowią wzorzec umowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2014 r., Nr 121 z późn. zm.). Zleceniodawca oświadcza, że przed zleceniem usługi zapoznał się z aktualnie obowiązującą wersją Ogólnych Warunków dostępną m.in. na stronie internetowej DB SCHENKER www.dbschenker.pl oraz że Ogólne Warunki akceptuje.

I. Zakres obowiązywania Ogólnych Warunków

Ogólne Warunki mają zastosowanie do wszystkich umów, w tym zleceń zawartych w zakresie spedycji kolejowej, realizowanych przez DB SCHENKER, o ile nie zawarto na piśmie innych uzgodnień.

II. Zakres świadczenia usług

DB SCHENKER organizuje transport kolejowy oraz świadczy usługi dodatkowe na podstawie uzgodnień, w formie przewidzianej w Ogólnych Warunkach. DB SCHENKER jest zobowiązany świadczyć wyłącznie usługi, które w sposób wyraźny przyjął do realizacji. Jeżeli konieczne okaże się podjęcie przez DB SCHENKER jakichkolwiek czynności uprzednio nieprzewidzianych, DB SCHENKER podejmie się ich wykonania po uprzednim zaakceptowaniu warunków przez Zleceniodawcę. W sytuacjach nagłych, gdy kontakt ze Zleceniodawcą jest niemożliwy, a zwłoka grozi niepowetowaną stratą, DB SCHENKER bez uprzedniej konsultacji może podjąć czynności, o których mowa powyżej na ryzyko Zleceniodawcy i na jego rachunek.

III. Towary, których transport podlega ograniczeniom i wymaga odrębnych pisemnych umów.

1. DB SCHENKER z zasady nie przewozi następujących ładunków:
 - a. tytoń i wyroby tytoniowe;
 - b. rośliny i żywy inwentarz (zwierzęta);
 - c. przesyłki wartościowe, (np. złoto lub srebro w sztabach, kamienie szlachetne, biżuteria szlachetna, przedmioty z metali szlachetnych, cenne dzieła sztuki);
 - d. obligacje, przenoszalne papiery handlowe lub wszelkiego rodzaju papiery wartościowe; e. waluty, banknoty i monety;
 - e. narkotyków i substancji psychotropowych;
 - f. towarów (SENT) podlegających Ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów wraz z aktami wykonawczymi lub akcie prawnym, który zastąpi ww. akty prawne
2. Następujące przesyłki zostaną przyjęte do przewozu wyłącznie po zawarciu odrębnej pisemnej umowy:
 - a. przesyłki, które wymagają odpowiednich temperatur przy przewozie;
 - b. przesyłki przekraczające parametry co do usług wskazanych w Ogólnych Warunkach;
 - c. przesyłki, których przewóz wymaga odrębnych zezwoleń i koncesji;
 - d. towary, które nie mogą być konsolidowane z innymi towarami;
 - e. przesyłki bez odpowiedniego opakowania, zabezpieczającego towar na czas transportu;

- f. przesyłki zawierające produkty lecznicze wymagające stosowania przepisów Prawa Farmaceutycznego i Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej;
- 3. DB SCHENKER nie przewozi odpadów i niektórych klas materiałów niebezpiecznych. Przewóz przesyłek zawierających towary niebezpieczne regulują Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w DB SCHENKER, dostępne na stronie <https://www.dbschenker.com/pl-pl>.
- 4. DB SCHENKER nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikającą z nieprzestrzegania wymogów przewozu wyżej wymienionych przesyłek, chyba że zawarto odrębną pisemną umowę. Z obowiązku zawarcia odrębnej pisemnej umowy dotyczącej przewozu przesyłek wymienionych w Ogólnych Warunkach nie zwalnia w szczególności przyjęcie przesyłki do przewozu, dokonanie wpisu w dokumentach przewozowych lub złożenie lub przyjęcie zlecenia w innej formie niż pisemna. W przypadku braku pisemnej umowy przyjmuje się, że Zleceniodawca lub nadawca nie udzielił DB SCHENKER niezbędnych danych dotyczących przesyłki lub wykonania umowy przewozu. DB SCHENKER nie ponosi odpowiedzialności w przypadku powstania szkody powstałej w wyniku realizacji usługi, która została zrealizowana bez pisemnej umowy, w zakresie w jakim jest to dopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązującego prawa.
- 5. W przypadku braku pisemnej umowy i wystąpienia szkody związanej z nadaniem przesyłki z towarem, który jest wyłączony z przewozów w sieci DB SCHENKER (patrz lista powyżej) lub niepodaniem DB SCHENKER niezbędnych danych dotyczących przesyłki lub wykonania umowy przewozu, w tym nadaniem przesyłki, której faktyczna zawartość różniła się od zadeklarowanej na dokumencie przewozowym, Zleceniodawca lub nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej szkody w pełnej wysokości (w tym m. in. uszkodzenia pojazdów i sprzętu DB SCHENKER, uszkodzenia innych przesyłek, kosztów likwidacji skażeń środowiska).
- 6. Jeżeli jakkolwiek usługa lub jej część świadczona na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków jest lub zostanie zakazana przez jakiegokolwiek przepisy prawa, w tym, lecz nie wyłącznie, prawo Stanów Zjednoczonych Ameryki, prawo Unii Europejskiej lub prawo krajowe, w tym, lecz nie wyłącznie, regulacje dotyczące zwalczania terroryzmu i dotyczące embarg, DB SCHENKER ma prawo do zaprzestania świadczenia usługi lub jej części w dowolnym momencie, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy

IV. Przyjmowanie i realizacja zleceń

- 1. Zlecenia powinny być wysłane według wzorów stosowanych przez DB SCHENKER i opublikowanych na stronach <https://www.dbschenker.com/pl-pl>. Zlecenie powinno być przekazane pisemnie lub drogą elektroniczną (e-mail, Internet) i powinno zawierać wskazanie oferty DB SCHENKER na podstawie, której zostało złożone lub innego dokumentu wskazującego na ustalone warunki, z zastrzeżeniem zmian w zakresie ustalania wynagrodzenia określonych w pkt VII Ogólnych Warunków. Strony przyjmują, że każde zlecenie od Zleceniodawcy, musi być dla swojej skuteczności wyraźnie potwierdzone przez DB SCHENKER w formie pisemnej albo drogą elektroniczną. Wyklucza się milczące przyjęcie zlecenia przez DB SCHENKER. W przypadku nie złożenia przez DB SCHENKER oferty przed otrzymaniem zlecenia jak również w przypadku złożenia zlecenia na innym wzorze

- niż stosowanym w DB SCHENKER, zlecenie może być przyjęte wyłącznie po zaakceptowaniu pisemnie lub drogą elektroniczną przez DB SCHENKER warunków zlecenia na Ogólnych Warunkach wskazanych w potwierdzeniu przyjęcia zlecenia.
2. W przypadku potwierdzenia przez DB SCHENKER zlecenia z zastrzeżeniem zmian, nie zgłoszenie przez Zleceniodawcę zastrzeżeń co do treści potwierdzenia zlecenia pisemnie lub pocztą elektroniczną - w ciągu 24 godzin od chwili jego otrzymania (nie wliczając sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z prawem polskim) oznacza przyjęcie zlecenia do realizacji na warunkach zawartych w potwierdzeniu zlecenia od DB SCHENKER
 3. Zleceniodawca zobowiązuje się określić w zleceniu parametry środków transportu w przypadku, gdy rodzaj przesyłki wymaga nietypowego środka przewozu jak również, gdy życzy sobie organizacji transportu w konkretnym rodzaju jednostki ładunkowej.
 4. Zleceniodawca dostarcza przesyłkę do miejsca wskazanego przez DB SCHENKER. Przyjęcie przesyłki do przewozu kolejowego odbywa się na podstawie kolejowego listu przewozowego.
 5. Wszelkie różnice danych dotyczących przesyłki, takie jak: a. dane adresowe, b. parametry przesyłki, c. dodatkowe instrukcje, jakie miałyby wystąpić pomiędzy zapisami kolejowym liście przewozowym i wcześniej przekazanymi w zleceniu muszą być zgłoszone do DB SCHENKER przed przyjęciem przesyłki i potwierdzone pisemnie (dopuszcza się formę elektroniczną) przez DB SCHENKER. W przypadku braku powiadomienia o wprowadzanych zmianach, wszelkie wynikające z tego tytułu koszty poniesione przez DB SCHENKER, a w szczególności: koszty związane z dostawą pod inny niż wskazany w zleceniu adres dostawy, koszty przestoju, obciążają Zleceniodawcę. DB SCHENKER ma prawo odmówić realizacji usługi w przypadku różnicy danych dotyczących przesyłki i obciążyć Zleceniodawcę powstałymi z tego powodu kosztami.
 6. DB SCHENKER powiadamia odbiorcę o nadejściu przesyłki i o możliwości jej odbioru na druku awizacji. Przesyłka powinna być odebrana przez odbiorcę w terminie wskazanym przez DB SCHENKER. Jeżeli odbiorca nie odbierze przesyłki w wyznaczonym terminie DB SCHENKER obciąży Zleceniodawcę opłatami za składowanie według stawek operatora kolejowego dostępnych na żądanie.
 7. Domniemuje się, że odbiorca odebrał ładunek zgodnie z treścią listu przewozowego, jeżeli nie zawiadomił DB SCHENKER na piśmie o brakach lub uszkodzeniach najpóźniej w chwili odbioru, a w razie szkód które nie są widoczne w momencie odbioru - najpóźniej w ciągu trzech dni od chwili odbioru danego ładunku.
 8. DB SCHENKER może odmówić wydania ładunku i zatrzymać go aż do zapłaty lub zabezpieczenia przez odbiorcę przypadających na niego należności z tytułu przewozu danego ładunku.
 9. Jeżeli odbiorca nie zgłasza się lub odmawia przyjęcia ładunku albo opóźnia wyładunek tak, że nie można zakończyć wyładowywania statku w stosownym terminie, przewoźnik na koszt i niebezpieczeństwo odbiorcy wyładuje ładunek i odda go do przechowania w domu składowym lub w innym odpowiednim miejscu.
 10. Jeżeli w ciągu dwóch miesięcy od dnia przyjazdu pociągu do portu wyładowania nie podjęto złożonego na przechowanie ładunku i nie zapłacono przewoźnikowi wszystkich należności przypadających mu od odbiorcy w związku z danym

przewozem, DB SCHENKER lub przewoźnik może sprzedać ładunek. Niepodjęty ładunek może być sprzedany przez DB SCHENKER lub przewoźnika także przed oddaniem na przechowanie i przed upływem terminu dwumiesięcznego, jeżeli jest narażony na zepsucie lub jeżeli jego przechowanie wymaga kosztów, których wysokość przekracza wartość ładunku lub w przypadku gdy dopuszcza to bezwzględnie obowiązujące prawo

V. Dokument

1. Transport przesyłek zawierających towary niebezpieczne regulują „Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w DB SCHENKER” opublikowane na stronie internetowej www.logistics.dbschenker.pl. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych „Warunkami Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w DB SCHENKER”.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest dostarczyć DB SCHENKER lub podmiotowi przez niego wskazanemu wszelkich niezbędnych dokumentów związanych z transportem przesyłki, w tym dokumentów związanych z załatwianiem formalności celnych oraz udzielić DB SCHENKER wszelkich niezbędnych informacji istotnych w procesie realizacji usługi. DB SCHENKER nie jest zobowiązany sprawdzać czy przekazane dokumenty lub informacje są ścisłe, ostateczne i zgodne z prawdą.
3. Dokumenty wynikające z postanowień pkt 1 i 2 powinny być przekazane DB SCHENKER w formie elektronicznej, pocztą lub kurierem z opisem jakiej przesyłki dotyczą.
4. Przewóz przesyłek zawierających towary żywnościowe regulują „Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Żywnościowych w DB SCHENKER” opublikowane na stronie internetowej: www.logistics.dbschenker.pl. Niniejsze Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych przez „Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Żywnościowych w DB SCHENKER”.
5. W przypadku, gdy zgłoszenie celne w imporcie towarów nie jest dokonywane przez DB SCHENKER – Zleceniodawca zobowiązany jest przesłać pisemnie lub drogą elektroniczną (skan) do DB SCHENKER kopie dokumentu SAD w dniu dokonania odprawy celnej lub w dniu następnym.
6. DB SCHENKER ma prawo sprawdzić czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy/ Zleceniodawcy, na podstawie, których został wystawiony kolejowy list przewozowy.
7. DB SCHENKER ma prawo jednostronnie i wiążąco dla Zleceniodawcy zmienić zapis dotyczący parametrów przesyłki w dokumencie przewozowym, jeśli różnią się one od stanu rzeczywistego i obciążyć Zleceniodawcę dodatkowymi kosztami i wynagrodzeniem, według zasad obowiązujących w DB SCHENKER.

VI. Ustalanie ceny za usługę

1. Cena za usługi świadczone przez DB SCHENKER ustalana jest na podstawie oferty DB SCHENKER, która była podstawą złożenia zlecenia przez Zleceniodawcę a w przypadku braku oferty DB SCHENKER, na podstawie informacji przesłanych przez DB SCHENKER w potwierdzeniu zlecenia. W razie, gdy co do usługi, która ma być świadczona albo której konieczność świadczenia wyniknie w trakcie realizacji umowy nie zostało określone wynagrodzenie, stosować się będzie wynagrodzenie określone w cennikach i opłatach dostępnych na stronach internetowych <https://www.dbschenker.com/pl-pl>. W przypadku, gdy wynagrodzenie w części wynika z oferty przewoźnika faktycznego lub innego podwykonawcy i nie jest

możliwe ustalenie jego wysokości w momencie składania oferty przez DB SCHENKER albo potwierdzenia przyjęcia zlecenia przez DB SCHENKER, Zleceniodawca wyraża zgodę na obciążenie go kwotą wynagrodzenia, która będzie uwzględniała stawkę podaną przez przewoźnika faktycznego lub innego podwykonawcy, do których usług DB SCHENKER się odwołuje przy realizacji zlecenia.

2. Ceny za usługi w przypadku, gdy jednym z przewozów jest przewóz kolejowy określone w walutach wymienialnych przeliczane będą w oparciu o kurs sprzedaży mBanku S.A. dla importu z dnia poprzedzającego przyjazd kontenera do portu docelowego lub z dnia przed wystawieniem faktury, a dla eksportu z dnia poprzedzającego wyjazd kontenera na statku.
3. W sytuacji gdy DB SCHENKER będzie zobowiązany ponieść opłaty dodatkowe wprowadzane przez poszczególne kraje, których obowiązek zapłaty nie był wiadomy w dniu przyjmowania zlecenia do realizacji (przy zachowaniu należytej staranności), cena ulegnie zmianie w wysokości odpowiadającej zmianom dokonywanym przez poszczególne kraje bez konieczności zmiany umowy.
4. Nieotrzymanie 5 dbschenker.com/pl kopii dokumentu SAD w imporcie towarów w wymaganym terminie, spowoduje naliczenie przez DB SCHENKER podatku VAT za wszystkie koszty w aktualnie obowiązującej wysokości.

VII. Formy i terminy płatności, zasady rozliczeń

1. Płatność za usługę dokonywana jest przez Zleceniodawcę albo przez płatnika przez niego wskazanego w terminie do 14 dni licząc od daty wystawienia faktury. Za brak zapłaty przez płatnika odpowiedzialność ponosi Zleceniodawca.
2. Zapłatę uważa się za dokonaną z chwilą wpływu należności na rachunek DB SCHENKER. Opóźnienie zapłaty należności w stosunku do ustalonego terminu spowoduje naliczenie przez DB SCHENKER z tego tytułu odsetek w ustawowej wielkości.
3. Wynagrodzenie DB SCHENKER nie podlega żadnym potrąceniom z roszczeniami Zleceniodawcy wobec DB SCHENKER.

VIII. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność DB SCHENKER w żadnym wypadku nie może być większa niż odpowiedzialność przewoźnika faktycznego lub przewoźnika umownego. DB SCHENKER ma prawo powoływać się na wszelkie prawa i ograniczenia odpowiedzialności na jakie ma prawo powoływać się przewoźnik faktyczny lub umowny.
2. W przewozach wyłącznie kolejowych oraz gdy szkoda powstanie w trakcie przewozu kolejowego, DB SCHENKER odpowiada jak spedytor, z ograniczeniem odpowiedzialności wynikającej z innych postanowień niniejszego pkt IX .
3. W przypadku, gdy szkoda powstanie w transporcie multimodalnym podczas wykonywania usługi w dającym się ustalić rodzaju transportu, odpowiedzialność DB SCHENKER będzie ustalona według następującego prawa:
 - a. co do usług międzynarodowego transportu drogowego, DB SCHENKER będzie miał prawa i obowiązki przewoźnika międzynarodowego określone w Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR) z dnia 19.05.1956 r. (Dz.U. z 1962 r., Nr 49, poz. 238) na zasadach określonych w „Warunkach Świadczenia Usług Schenker sp. z o.o. w zakresie

- międzynarodowej spedycji drogowej”, które są dostępne na stronie internetowej <https://www.dbschenker.com/pl-pl/>
- b. co do usług krajowego transportu drogowego, DB SCHENKER będzie miał prawa i obowiązki przewoźnika krajowego określone w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity – Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz.601 wraz z późniejszymi zmianami) na zasadach określonych w „Warunkach Świadczenia Usług Krajowych Schenker sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie”, które są dostępne na stronie internetowej <https://www.dbschenker.com/pl-pl/>
 - c. co do usług transportu lotniczego odpowiedzialność DB Schenker nie może być większa niż odpowiedzialność przewoźnika zgodnie z Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego sporządzonej w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (Dz. U. 2007 r. Nr 37, poz. 235), na zasadach określonych w „Warunkach Świadczenia Usług i Odpowiedzialności – w zakresie międzynarodowej spedycji lotniczej świadczone przez Schenker sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie”, które są dostępne na stronie internetowej <https://www.dbschenker.com/pl-pl/>
4. W przypadku usług innych niż usługi przewozowe odpowiedzialność za szkodę za którą odpowiedzialny jest DB SCHENKER nie może przekroczyć kwoty wynagrodzenia za usługę, w związku z którą powstała szkoda.
 5. W przypadku gdy ww. przepisy nie regulują odpowiedzialności DB SCHENKER, odpowiedzialność DB SCHENKER za zniszczenie, zaginięcie, uszkodzenie towarów (przesyłki) nie może przekroczyć 17 SDR za kilogram wagi brutto przesyłki.
 6. Odszkodowanie z innych tytułów, niż wskazane w pkt 5), w tym za opóźnienie dostawy obliczane jest co do zasady i wysokości zgodnie z . odpowiednimi przepisami prawa (a w szczególności konwencji CIM i SMGS) z zastrzeżeniem, że jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność DB SCHENKER nie może przekroczyć kwoty wynagrodzenia za usługę, w związku z którą powstała szkoda
 7. W każdym przypadku, co do każdej usługi świadczonej przez DB SCHENKER, odpowiedzialność DB SCHENKER ograniczona jest do szkody rzeczywistej (damnum emergens) bez utraconych korzyści (lucrum cessans) i innych szkód pośrednich lub wynikowych, bez względu na podstawę roszczenia - umowa (ex contractu) czy czyn niedozwolony (ex delicto), chyba że przepisy bezwzględnie obowiązujące stanowią inaczej.
 8. DB SCHENKER nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie spowodowane zaistnieniem siły wyższej. W przypadku zaistnienia siły wyższej obsługa spedycyjno-logistyczna na rzecz Zleceniodawcy ulega zawieszeniu na czas trwania okoliczności spowodowanych siłą wyższą. Siła wyższa to zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu szczególnej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług, które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do DB SCHENKER jak i Zleceniodawcy, i któremu Strony nie mogły się przeciwstawić działając ze szczególną starannością. Zdarzeniami siły wyższej w myśl niniejszej Umowy są w szczególności: wojna, stan wojenny, rozruchy, zamieszki, rewolucje, strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, klęski żywiołowe w tym powódź, trzęsienie ziemi, epidemia, warunki

- atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i które uniemożliwiają realizację usług.
9. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za prawidłowość danych i deklaracji dotyczących towaru podanych DB SCHENKER przez niego lub inny podmiot działający w jego imieniu lub na jego rzecz (w szczególności nadawcę). Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za wszelką szkodę poniesioną przez DB SCHENKER lub przez jakąkolwiek inną osobę, wobec której odpowiedzialny jest DB SCHENKER, z powodu niedokładności, nieprawidłowości lub niekompletności danych i deklaracji podanych przez Zleceniodawcę lub inny podmiot. Zleceniodawca ma obowiązek zrekompensować DB SCHENKER szkodę poniesioną w szczególności wskutek:
 - a. dostarczenia nieprawidłowych, niejasnych lub niepełnych informacji o towarze,
 - b. nieprawidłowego opakowania lub oznakowania towaru,
 - c. nieprawidłowego załadunku lub ułożenia towarów w jednostce transportowej,
 - d. szkodliwych właściwości towaru, których DB SCHENKER nie był w stanie przewidzieć,
 - e. popełnionych przez Zleceniodawcę błędów, w wyniku których DB SCHENKER zmuszony jest zapłacić cło, podatek lub złożyć zabezpieczenie.
 10. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za działania wszelkich osób wskazanych przez Zleceniodawcę, które uczestniczą w wykonaniu niniejszych usług, a w szczególności za działania lub zaniechania nadawcy lub odbiorcy, o ile Zleceniodawca wskazał je DB SCHENKER jako uczestników realizacji zlecenia lub ich udział wynika z charakteru zlecenia.
 11. DB SCHENKER zastrzega sobie prawo zastawu na przesyłce zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego dotyczącymi spedycji.

IX. Reklamacje

1. Reklamacje będą rozstrzygane zgodnie z postanowieniami prawa i dokumentów wskazanych w pkt VIII niniejszych Ogólnych Warunkach
2. Reklamacje adresowane do DB SCHENKER należy składać na piśmie i niezwłocznie, w terminach określonych odpowiednimi przepisami prawa, w Dziale Obsługi Klienta DB SCHENKER, w którym zostało przyjęte zlecenie.
3. Podstawą wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest pismo reklamacyjne zawierające:
 - a. datę sporządzenia reklamacji
 - b. nazwę podmiotu reklamującego lub dane osoby reklamującej oraz adres;
 - c. tytuł reklamacji z uzasadnieniem, przedmiot reklamacji,
 - d. numer referencyjny przesyłki nadany przez DB SCHENKER lub rodzaj i numer dokumentu przewozowego,
 - e. wysokość roszczenia wraz ze wskazaniem podstaw kalkulacji,
 - f. wagę brutto przesyłki uszkodzonej / utraconej,
 - g. aktualny numer konta bankowego,
 - h. wykaz załączonych dokumentów
 - i. podpis składającego reklamację.
4. Do pisma reklamacyjnego należy dołączyć następujące dokumenty:

- a. oryginał listu przewozowego, konosamentu, listu kolejowego, lotniczego lub innego dokumentu przewozowego lub jego kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem – w zależności od rodzaju transportu;
 - b. oryginał faktury handlowej lub jej kopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem lub inny dokument wykazujący wartość przesyłki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - c. specyfikacja do faktury (packing list) stanowiąca załącznik do faktury handlowej, określający rodzaj towaru, ilość, wagę opakowań;
 - d. protokół szkodowy, jeżeli został sporządzony;
 - e. kopie dokumentu SAD – jeśli ma zastosowanie;
 - f. dodatkowo w przypadku uszkodzenia przesyłki dokumenty wykazujące rozmiar i rodzaj szkody oraz możliwość jej minimalizacji;
 - g. dokumentację zdjęciową potwierdzającą zakres szkody z datą i godziną ich wykonania;
 - h. cesję praw w sytuacji, gdy podmiot składający reklamację nie jest jedynym uprawnionym do dochodzenia roszczeń.
5. Do czasu podjęcia decyzji przez DB SCHENKER w przedmiocie uznania bądź odrzucenia roszczenia Zleceniodawca zobowiązany jest do zabezpieczenia przesyłki.
 6. Reklamacje rozpatrywane są przez DB SCHENKER w terminie do 30 dni od daty wpływu kompletu dokumentów i informacji związanych z reklamowaną usługą.
 7. Po rozpatrzeniu reklamacji DB SCHENKER powiadamia reklamującego na piśmie o sposobie jej załatwienia.
 8. Złożenie reklamacji nie upoważnia do potrącania przez Zleceniodawcę swoich wierzytelności z wierzytelnościami DB SCHENKER.
 9. W trakcie rozpatrywania reklamacji DB SCHENKER ma prawo, według własnego uznania, wystąpić do właściciela towaru o przeniesienie prawa własności na DB SCHENKER, wypłacając odszkodowanie w wysokości równej wartości odtworzeniowej towaru.

X. Ograniczenia handlowe

1. Eksport, import i re-eksport dóbr oraz świadczenie usług może być przedmiotem prawa i regulacji uchwalonych przez uprawnione władze („Ograniczenia handlowe”), które mogą między innymi obejmować prawo i regulacje eksportowe UE i Stanów Zjednoczonych. Każda ze stron oświadcza i gwarantuje, że w ramach niniejszej umowy będzie działała zgodnie z mającymi do niej zastosowanie Ograniczeniami handlowymi, które mogą obejmować, ale nie ograniczają się do wymogów sankcyjnych, prawa anty-bojkotowego oraz screeningu stron w eksporcie, cłach, imporcie oraz działalności wewnątrz krajowej.
2. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za ustalenie, czy świadczone usługi podlegają Ograniczeniom handlowym oraz uzyska wymagane licencje, zgody, zezwolenia lub odpowiednie zwolnienia i doręczy je DB SCHENKER wraz z odpowiednimi informacjami. DB SCHENKER uprawniony jest do uprzedniej weryfikacji zgodności z Ograniczeniami handlowymi informacji podanych przez Zleceniodawcę oraz uprawniony jest do żądania informacji uzupełniających.
3. DB SCHENKER zastrzega sobie prawo do odmowy świadczonych usług zwalniając go od wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli zastosowanie będą miały ograniczenia handlowe względem świadczonych usług lub powstaną nowe, zostaną ponownie

orzeczone lub zmienione. DB SCHENKER zastrzega sobie również prawo do odmowy świadczonych usług, jeżeli Zleceniodawca nie dostarczy informacji lub potwierdzenia, z których jednoznacznie wynika, że towary objęte Ograniczeniami handlowymi są dopuszczone do eksportu, lub nie jest wymagane zezwolenie na eksport albo zezwolenie takie już zostało uzyskane.

4. Zleceniodawca oświadcza, że ma świadomość, iż DB SCHENKER nie jest zobligowany i nie będzie świadczył usług w związku z towarami wykorzystywanymi do represji wewnętrznych, towarami ITAR lub towarami militarnymi i gwarantuje, że nie przekaże takich towarów DB SCHENKER w ramach wykonywania usług.
5. Zleceniodawca oświadcza, że nie ma powiązań z żadną osobą lub podmiotem, z którymi transakcje są zakazane na podstawie obowiązujących w Polsce przepisów prawa krajowego lub międzynarodowego ani, że nie znajduje się on na liście podmiotów, z którymi na podstawie tych przepisów transakcje są zakazane. W razie stwierdzenia, iż powyższe oświadczenie nie jest zgodne z prawdą albo istnieją podstawy do takiego stwierdzenia DB SCHENKER ma prawo natychmiast zaprzestać współpracy ze Zleceniodawcą bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji odszkodowawczych.

XI. Klauzula informacyjna z zakresu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Schenker sp. z o. o. informuje, iż:

1. Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy jest Schenker Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Żwirki i Wigury 16C, 02-092 Warszawa
2. Dane osobowe Zleceniodawcy przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
Zawarcie oraz realizacja zlecenia/umowy o współpracy zawartej między Zleceniodawcą, a Administratorem	1. art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą)
Obsługa procesu składanych reklamacji	2. art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy) 3. art. 6 ust. 1 lit. c) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (obowiązek prawny)
Kontaktowanie się ze Zleceniodawcą w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów administratora	4. art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – budowanie pozytywnego wizerunku firmy)
Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności	5. art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie roszczeń, podejmowanie

	działań o charakterze windykacyjnym)
Marketing bezpośredni (wysłanie informacji handlowych) w tym profilowanie,	6. art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – promowanie towarów i usług oferowanych przez Administratora danych)

3. Odbiorcami danych osobowych Zleceniodawcy będą firmy świadczące usługi przewozu oraz załadownicze, usługi pocztowe, agencji celnej, odbiorcy przesyłki, firmy świadczące usługi niszczenia dokumentów i ich nośników, firmy świadczące usługi zarządzania zasobami dokumentacyjnymi oraz ich przechowywania, firmy świadczące obsługę prawną i podatkową oraz usługi windykacji należności, a także firmy świadczące usługi księgowo.
4. Dane osobowe Zleceniodawcy nie będą przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego) i / lub organizacji międzynarodowej
5. Okres przechowywania danych osobowych Zleceniodawcy zgromadzonych przez Schenker Sp. z o.o., uzależniony jest od celu, dla którego dane są zbierane, zgodnie z poniższymi kryteriami:
 - a. okres realizacji umowy o współpracę – w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji zlecenia/umowy o współpracy,
 - b. okres niezbędny do rozpatrzenia złożonej reklamacji – w przypadku przetwarzania danych w celu obsługi procesu składanych reklamacji,
 - c. do momentu rozstrzygnięcia sporu / rozliczenia stron, z uwzględnieniem właściwych terminów przedawnienia roszczeń – w przypadku przetwarzania danych w celu dochodzenia roszczeń i podejmowania działań o charakterze windykacyjnym, do momentu wniesienia przez Zleceniodawcę sprzeciwu – w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów administratora oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych),
 - d. po okresach wskazanych w pkt a) - d) przez czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.
6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Zleceniodawcy przysługują następujące prawa:
 - a. prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania,
 - b. prawo do przenoszenia danych w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji umowy o współpracę oraz obsługi procesu składanych reklamacji,
 - c. prawo do wniesienia sprzeciwu, w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych), w tym profilowania,

- d. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Zleceniodawcy dotyczących narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
- 7. Podanie przez Zleceniodawcę danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości nawiązania lub kontynuowania współpracy między Zleceniodawcą, a Administratorem. Podanie danych w pozostałych celach wskazanych w pkt 2 jest dobrowolne, jednak niezbędne do ich realizacji.

XII. Postanowienia dodatkowe

- 1. W przypadku gdy DB SCHENKER zobowiąże się do przewozu przesyłki określonej w Ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów wraz z aktami wykonawczymi lub akcie prawnym, który zastąpi ww. akty prawne (zwane dalej Ustawą), Zleceniodawca zobowiązuje się przestrzegać postanowień Ustawy oraz obowiązujące w DB SCHENKER „Zasady Obsługi Przesyłek Podlegających Ustawie o Systemie Monitorowania Drogowego Przewozu Towarów.” dostępnych na stronie <https://www.dbschenker.com/pl-pl>, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków.
- 2. Poprzez złożenie i przyjęcie Zlecenia lub zawarcia umowy w innej formie DBSCHENKER i Zleceniodawca zawierają na czas odpowiadający okresowi współpracy umowę powierzenia danych osobowych na Ogólnych Warunkach określonych w Zasadach powierzenia przetwarzania danych osobowych pomiędzy DB SCHENKER a kontrahentem, dostępnych na stronie internetowej DB SCHENKER www.dbschenker.pl, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków.
- 3. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem umowy i realizacją usługi przez DB SCHENKER rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby DB SCHENKER.
- 4. Zleceniodawca zapewnia, iż w okresie współpracy z DB SCHENKER będzie miał stały dostęp do Internetu i wyraża zgodę, aby o aktualnej treści niniejszych Ogólnych Warunków oraz o wszelkich innych standardowych Ogólnych Warunkach świadczenia usług, standardowych cennikach i opłatach, terminarzach dostaw, regulaminach i informacjach wymienionych w niniejszych Ogólnych Warunkach albo nie wymienionych ale których obowiązywanie wynika z realizacji usługi dowiadywać się samodzielnie z informacji podanych na stronach www.logistics.dbschenker.pl. DB SCHENKER zobowiązuje się każdorazowo umieścić na tych stronach informację o dacie, od której obowiązują zmiany. W przypadku wprowadzenia w/w zmian na stronie internetowej za wiążące uznaje się informacje o wejściu w życie zmian podane na stronie internetowej a ewentualne informacje przesłane Zleceniodawcy drogą pisemną lub pocztą elektroniczną mają wyłącznie charakter informacyjny dodatkowy.
- 5. Wszelkie odstępstwa od niniejszych Ogólnych Warunków dla swojej ważności wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Za formę pisemną uważa się również ustalenia w drodze elektronicznej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 6. W przypadku usług innych niż transport drogą morską dla ustalenia odpowiedzialności DB SCHENKER stosuje się ogólne warunki stosowane przez DB

SCHENKER dla danego rodzaju transportu opublikowane na stronie internetowej <https://www.dbschenker.com/pl-pl>.

Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie od DB SCHENKER informacji handlowej za pomocą poczty lub środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej, na adres lub adresy używane przez Zleceniodawcę w kontaktach gospodarczych. Zleceniodawca wyraża zgodę na umieszczenie swoich adresów pocztowych, w tym poczty elektronicznej, w bazie danych DB SCHENKER oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług DB SCHENKER. Zleceniodawca ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby DB SCHENKER: Schenker sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 16C, 02-092 Warszawa