

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG KRAJOWYCH  
PRZEZ TNT EXPRESS WORLDWIDE (POLAND) SP. Z O.O.

03-236 Warszawa, ul. Annopol 19  
Wersja pełna 01-2016

Niniejsze warunki określają sposób odbioru, przewozu, przemieszczania i doręczenia przesyłek pocztowych i towarowych, zasady odpowiedzialności za wykonanie usługi, zasady ubezpieczenia przesyłek oraz zasady postępowania reklamacyjnego.

## 1. DEFINICJE

a) „TNT” – oznacza „TNT Express Worldwide (Poland)” Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie oraz jej terenowe przedstawicielstwa.

b) „Usługa” – oznacza usługę polegającą na odbiorze, przewozie, przemieszczaniu i doręczeniu odbiorcy przesyłki w deklarowanym, gwarantowanym lub przewidywanym terminie. TNT nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe.

c) „Usługa krajowa” – oznacza Usługę, w której odbiór, przewóz, przemieszczanie i doręczenie odbiorcy przesyłki następuje na terytorium Polski.

d) „List przewozowy” – oznacza dowód zawarcia umowy na wykonanie Usługi, wyrażający zgodę na zastosowanie Ogólnych Warunków oraz potwierdzający zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym.

e) „Termin deklarowany” – oznacza termin realizacji usługi, którego przekroczenie uprawnia do obniżenia opłaty za usługę.

f) „Termin przewidywany” – oznacza orientacyjny termin doręczenia określony dla pozostałych usług.

g) „Przesyłka” – oznacza jedną lub kilka paczek (rzeczy) nadawanych do przewozu (przemieszczenia) na podstawie jednego listu przewozowego.

h) Termin gwarantowany oznacza gwarantowany przez operatora pocztowego termin wykonania usługi pocztowej, nie będącej usługą powszechną, o którym mowa w art. 3 pkt 19 lit. c) ustawy Prawo Pocztowe z dnia 23 listopada 2012r.

## 2. RODZAJE PRZESYŁEK

Do przesyłek zawierających korespondencję oraz paczek pocztowych, będących przesyłkami rejestrowanymi (tj. przyjętymi za pokwitowaniem przyjęcia i doręczanymi za pokwitowaniem odbioru) o masie do 20 000 g i wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm albo które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, w zakresie nieuregulowanym niniejszymi warunkami zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ) („Przesyłka Pocztaowa”). Do pozostałych przesyłek w zakresie nieuregulowanym niniejszymi warunkami zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.) („Przesyłka Towarowa”). Zawartość oraz rozmiar przesyłki, od których zależy zakwalifikowanie danej

przesyłki jako Przesyłki Pocztowej lub Przesyłki Towarowej, określa się w treści listu przewozowego według deklaracji nadawcy.

Rodzaje przesyłek w zależności od ich masy, objętości oraz ze względu na termin wykonania usługi określają przewodniki po usługach dostępne w przedstawicielstwach TNT oraz na stronie internetowej [www.tnt.com.pl](http://www.tnt.com.pl).

a) Opis produktów.

City Express - Ekspresowe doręczenia przesyłek na terenie wybranych miast w Polsce.

Special Express - Przesyłka niestandardowa wymagająca indywidualnych ustaleń z Klientem ze względu na zawartość, sposób lub termin doręczenia.

9:00 Express - Deklarowany termin doręczenia przesyłki do godziny 9.00 rano następnego dnia roboczego do wybranych miast w Polsce.

10:00 Express - Deklarowany termin doręczenia przesyłki do godziny 10.00 rano następnego dnia roboczego do wybranych miast w Polsce.

12:00 Express - Deklarowany termin doręczenia przesyłki do godziny 12.00 następnego dnia roboczego do wybranych miast w Polsce.

Express -Przewidywane doręczenie przesyłki następnego dnia roboczego na terenie całego kraju.

b) Opis opcji.

Przesyłka priorytetowa: Przyspieszone doręczenie przesyłki poprzez nadanie statusu pierwszeństwa dostawy w ramach sieci TNT.

Doręczenie sobotnie: Doręczenie przesyłki w sobotę do wybranych miast w Polsce.

Awizowanie dostawy: Doręczenie przesyłki do odbiorcy po uprzednim awizowaniu i umówieniu najdogodniejszego terminu doręczenia przesyłki.

Dokument zwrotny: Zwrot do nadawcy dokumentu załączonego do pierwotnej przesyłki.

Pobranie: Doręczenie przesyłki do odbiorcy wraz z pobraniem należności za dostarczony towar.

Ubezpieczenie: Ubezpieczenie na wypadek uszkodzenia lub zagubienia przesyłki.

W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta i zapraszamy na naszą stronę internetową [www.tnt.com.pl](http://www.tnt.com.pl).

### 3. WARUNKI PRZYJĘCIA ORAZ SPOSÓB POTWIERDZENIA DORĘCZENIA PRZESYŁKI

a) Odbiór przesyłki następuje po złożeniu telefonicznego zlecenia, zlecenia typu on-line booking lub na podstawie stałej umowy.

b) Warunkiem realizacji usługi jest wypełnienie przez nadawcę listu przewozowego w sposób kompletny, czytelny i zgodny ze stanem faktycznym. Wypełnienie listu przewozowego oznacza zgodę na wykonanie usługi na zasadach i warunkach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Krajowych przez TNT.

c) Nadawca zobowiązany jest nadać przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie winno zabezpieczać znajdujące się w nim rzeczy, zapewniać bezpieczeństwo wobec osób i mienia uczestniczącego w procesie transportu, ponadto być odpowiednio wytrzymałe, zamknięte i zabezpieczone, uniemożliwiać dostęp do zawartości oraz być odpowiednio opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość.

d) TNT może odmówić przyjęcia przesyłki, zawierającej rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania. TNT może uzależnić przyjęcie przesyłki, zawierającej rzeczy, których opakowanie nie odpowiada warunkom określonym w pkt 3 c) powyżej lub ze śladami uszkodzenia, od zamieszczenia przez nadawcę w obecności kuriera TNT w liście przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie przesyłki.

e) TNT zastrzega sobie prawo kontroli zawartości każdej przesyłki towarowej pod kątem jej bezpieczeństwa w transporcie oraz zgodności z danymi zawartymi w liście przewozowym; w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia operatora pocztowego, operator może zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego; w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, operator pocztowy powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty.

f) O ile zapłata za usługę nie została uiszczona przy przyjęciu przesyłki, płatność następuje po wykonaniu usługi.

g) Zadeklarowana wartość przesyłki jak również wartość przesyłki zgłoszona do ubezpieczenia, nie może przewyższać jej zwykłej wartości. Na żądanie TNT zadeklarowana wartość przesyłki jak również wartość przesyłki zgłoszona do ubezpieczenia powinna być potwierdzona przy zleceniu usługi lub w przypadku złożenia reklamacji stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki); niniejsze postanowienie nie dotyczy Konsumentów. W sytuacji, gdy Klient przekaże TNT w swoich oświadczeniach informację, z której wynikają różne wartości przesyłki, za wartość zadeklarowaną przesyłki uznaje się wartość najniższą.

h) Doręczenie przesyłki potwierdzane jest przez odbiorcę w formie elektronicznej, poprzez odręczne złożenie podpisu na urządzeniu elektronicznym (skanerze) lub na wyraźne żądanie Klienta na papierowym formularzu potwierdzenia odbioru. Klient wyraża zgodę na to, że potwierdzenie odbioru przesyłki przez odbiorcę następuje tylko w ww. formie elektronicznej, a wydruk potwierdzenia zawierającego podpis odbiorcy stanowi dowód doręczenia przesyłki. Potwierdzenie doręczenia przesyłki nie może być kwestionowane na tej tylko podstawie, że pozyskiwane jest i przechowywane przez TNT wyłącznie w formie elektronicznej.

#### 4. RZECZY NIEMOGĄCE STANOWIĆ ZAWARTOŚCI PRZESYŁKI:

##### a) Zawartością przesyłki nie mogą być:

- rzeczy, których przewóz zabroniony jest na podstawie odrębnych przepisów;
- towary niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, w tym w szczególności materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, broń i amunicja;
- rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przewozu środkami transportowymi;
- rzeczy, które ze względu na swoje właściwości mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób lub mienia z którymi mają styczność;
- rośliny, zwierzęta

##### b) TNT nie przyjmuje przesyłek:

- których wartość przekracza kwotę 100 000 PLN, o ile nie zostały ubezpieczone w sieci TNT zgodnie z pkt 7 niniejszych Ogólnych Warunków świadczenia usług krajowych przez TNT;
- zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne, biżuterię, środki pieniężne, karty kredytowe i bankomatowe, чеки, weksle, bony towarowe, pieniądze i inne papiery wartościowe. W wyjątkowych przypadkach niektóre przesyłki mogą być przyjęte na podstawie odrębnej umowy zawartej przez nadawcę z TNT i złożeniu przez nadawcę przesyłki oświadczenia ograniczającego odpowiedzialność TNT za utratę, uszkodzenie lub braki w przesyłce zgodnie z pkt 6 niniejszych Ogólnych Warunków świadczenia usług krajowych przez TNT;
- zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego, o których mowa w rozporządzeniu Komisji (WE) nr 206/2009 z dnia 5 marca 2009 r. w sprawie wprowadzania do Wspólnoty osobistych przesyłek produktów pochodzenia zwierzęcego i zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 136/2004 (Dz. Urz. UE L 77 z 24.03.2009, str. 1), o którym mowa w art. 21 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe.

#### 5. NIEPRAWIDŁOWY ADRES ODBIORCY. PRZESYŁKI NIEDORĘCZONE ORAZ NIEPRZYJĘTE

a) W przypadku, gdy dostarczenie przesyłki nie jest możliwe z powodu błędnego adresu, TNT podejmie odpowiednie działania celem ustalenia prawidłowych danych adresowych odbiorcy oraz powiadomi nadawcę o zmianie adresu i dostarczeniu czy też próbie dostarczenia przesyłki pod właściwy adres. Wyrażacie Państwo zgodę na pobranie dodatkowych opłat, jeśli właściwy adres różni się od tego, który umieszczony został na liście przewozowym.

b) W przypadku gdy skuteczne doręczenie przesyłki nie jest możliwe, TNT postara się pozostawić pod adresem odbiorcy wiadomość o podjętej próbie doręczenia. Jeżeli po podjęciu drugiej próby przesyłka nadal nie zostanie doręczona odbiorcy lub też, jeżeli odbiorca odmówi jej przyjęcia, TNT skontaktuje się z nadawcą w celu ustalenia dalszych działań. Wyrażacie Państwo zgodę na zwrot wszelkich poniesionych przez nas kosztów (o ile takie wystąpią) związanych z podjęciem trzeciej lub kolejnej próby doręczenia przesyłki. Jeżeli TNT nie otrzyma w odpowiednim czasie wykonalnych wskazań do usunięcia przeszkody w przewozie lub wydaniu Przesyłki Towarowej, podejmie

działania związane z jej likwidacją, zgodnie z art. 58 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.). Jeżeli TNT nie otrzyma w odpowiednim czasie wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub wydaniu Przesyłki Pocztovej, podejmie działania zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529).

## 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ TNT ZA WYKONANIE USŁUGI

a) O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Usługa może być uznana za nienależycie wykonaną w razie ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w doręczeniu przesyłki, a za niewykonaną - w razie utraty przesyłki. Przesyłkę uważa się za utraconą w razie braku doręczenia w terminie 30 dni od terminu doręczenia przewidzianego umową.

b) Odpowiedzialność TNT wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce Towarowej oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest uregulowana postanowieniami ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.).

c) Odpowiedzialność TNT wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce Pocztovej oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest uregulowana postanowieniami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529). Operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z konsumentem, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

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

W wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:

- za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,

- za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,

- za utratę przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,

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

W przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora wyżej wymienione ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a do ustalenia wysokości odszkodowania stosuje się ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.

d) Odpowiedzialność TNT wobec pozostałych Klientów jest ograniczona zgodnie z poniższymi zasadami:

- w przypadku zwłoki w doręczeniu TNT nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie ani utracone korzyści. Odpowiedzialność TNT z tego tytułu jest ograniczona do wartości przewoźnego;

- w przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, jednak nie wyższą niż 500,00 PLN. TNT nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie ani utracone korzyści;

- w przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce dostarczanej w ramach realizacji usługi za pobraniem – odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, nie wyższą jednak niż kwota pobrania.

e) TNT nie ponosi odpowiedzialności jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki Pocztovej lub Przesyłki Towarowej powstały z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, nie wywołanych winą TNT, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej, a w szczególności z powodu:

- nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu jako Przesyłka Pocztovej lub Przesyłka Towarowa lub przyjmowanych do przewozu jako Przesyłka Pocztovej lub Przesyłka Towarowa na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków;

- braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę;

- szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;

- ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę.

f) W przypadku szkód dających się z zewnątrz zauważyć (jawnych), odbiór przesyłki przez odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń wobec TNT.

g) Szkody nie dające się z zewnątrz zauważyć (niejawne, ukryte), winny zostać niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu siedmiu dni od chwili odbioru przesyłki, zgłoszone przez odbiorcę do Działu Obsługi Klienta TNT wraz z udowodnieniem, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez TNT w celu realizacji usługi a jej doręczeniem adresatowi.

h) W przypadku niewykonania usługi pobrana opłata za przesyłkę podlega zwrotowi.

i) W celu uniknięcia wątpliwości, niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Krajowych przez TNT nie ustanawiają korzystniejszego dla klientów poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.

## 7. UBEZPIECZENIE

a) TNT oferuje klientom możliwość ubezpieczenia przesyłki pod warunkiem wpisania jej wartości w polu 8b listu przewozowego i wniesienia dodatkowej opłaty ubezpieczeniowej. Odszkodowanie z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce obejmuje rzeczywistą szkodę, nie może jednak być wyższe od zadeklarowanej wartości towaru do ubezpieczenia.

b) Maksymalna suma ubezpieczenia towarów na jednym liście przewozowym nie może przekroczyć kwoty 100 000,00 PLN.

c) Przesyłka, której wartość przekracza 100 000,00 PLN może zostać objęta ochroną ubezpieczeniową pod warunkiem wcześniejszego jej zgłoszenia do ubezpieczyciela i uzyskania jego akceptacji.

d) TNT oferuje również możliwość ubezpieczenia przesyłki zawierającej dokumenty pod warunkiem wypełnienia przez nadawcę odpowiedniego pola na liście przewozowym i wniesienia dodatkowej opłaty. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe podczas wykonywania przewozu i polegające na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu dokumentów. Odszkodowanie pokrywa koszty ponownego sporządzenia, odtworzenia, ponownego wystawienia czy przedruku (łącznie z kosztami materiałów, np. papieru, oraz kosztami pracy) do maksymalnej kwoty 2 000,00 PLN za przesyłkę. Lista dokumentów podlegających ubezpieczeniu oraz inne szczegóły dotyczące warunków ubezpieczeniowych znajdują się na stronie internetowej TNT oraz są dostępne w Dziale Obsługi Klienta.

e) Zakres ubezpieczenia nie obejmuje szkód o charakterze pośrednim, następczym ani też opóźnień w przewozie, jak również strat wynikających z naturalnego ubytku towarów, niewłaściwego opakowania, winy umyślnej ubezpieczonego.

f) W wypadku przesyłki Towarowej lub paczki pocztowej o wartości powyżej 500 zł, Klient ma obowiązek ubezpieczyć przesyłkę zgodnie z deklarowaną wartością, w sieci TNT, zgodnie z pkt a), b), c), e).

g) W wypadku przesyłki z Korespondencją lub dokumentami, Klient ma obowiązek ubezpieczyć przesyłkę od kosztów odtworzenia (maksymalnie do 2000 zł), w sieci TNT, zgodnie z pkt d); nie dotyczy to Konsumentów;

h) Szczegółowe informacje nt. warunków ubezpieczenia znajdują się na naszej stronie internetowej [www.tnt.com.pl](http://www.tnt.com.pl) oraz dostępne są u pracowników Działu Obsługi Klienta.

i) W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi pobrania, Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć przesyłkę na zasadach oferowanych przez TNT. Do należności za usługę COD automatycznie jest doliczana opłata z tytułu ubezpieczenia przesyłki, w kwocie wynikającej z aktualnie obowiązującego w TNT cennika opłat; nie dotyczy to Konsumentów.

j) W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi pobrania, kwota pobrania nie może być wyższa niż kwota 6.000 zł (sześć tysięcy złotych).

k) Przed pokwitowaniem doręczenia przesyłki i uiszczeniem wynikających z niego opłat Odbiorca nie może dokonać otwarcia przesyłki. Postanowienie to nie dotyczy konsumentów."

## 8. REKLAMACJE

Do wszystkich przesyłek znajdują zastosowanie następujące ogólne zasady rozpatrywania reklamacji.

Reklamacja powinna zawierać następujące dane:

- datę sporządzenia reklamacji;
- numer listu przewozowego;
- dane (imię i nazwisko lub nazwa przedsiębiorstwa oraz adres) reklamującego;
- powód i uzasadnienie reklamacji;
- kwotę odszkodowania w przypadku żądania odszkodowania;
- wykaz załączonych dokumentów;
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji (w przypadku reklamacji złożonej w formie innej niż pisemna reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące reklamującego);
- do reklamacji powinien być dołączony oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie albo oryginał pokwitowania nadania przesyłki (np. oryginał listu przewozowego lub kopia potwierdzona przez pracownika TNT); w przypadku przesyłki pocztowej – oryginał ten jest składany tylko w wypadku wnoszenia reklamacji w postaci pisemnej, i do wglądu.

Warunkiem rozpatrzenia reklamacji z tytułu uszkodzenia lub ubytku zawartości przesyłki jest udostępnienie TNT do sprawdzenia zarówno zawartości jak i oryginalnego opakowania przesyłki; nie dotyczy to Konsumentów.

TNT zobowiązane jest do powiadomienia reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji w ciągu 30 dni od daty przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia, z zastrzeżeniem sytuacji, gdy reklamacja nie spełnia warunków reklamacji.

Termin do powiadomienia o sposobie załatwienia reklamacji uważa się za zachowany, jeżeli TNT w tym terminie nadała (wysłała) odpowiedź na reklamację.

W razie uwzględnienia reklamacji, TNT jednocześnie wzywa reklamującego do wskazania sposobu wypłaty odszkodowania (przelew na wskazany rachunek bankowy, przekaz pocztowy). W razie uznania reklamacji odszkodowanie jest wypłacane we wskazany przez Klienta sposób w terminie 30 dni od uznania reklamacji. W wypadku niewskazania sposobu wypłaty odszkodowania, wypłata nastąpi przekazem pocztowym.

W zależności od rodzaju przesyłki, oprócz ogólnych zasad obowiązują poniższe zasady rozpatrywania reklamacji:

- 1) Przesyłki Towarowe
  - a) Konsumentci

Zgłaszanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z tytułu odszkodowania przez konsumentów w razie zlecenia przewozu Przesyłki Towarowej odbywa się na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.) oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 ze zm.).

- b) Pozostali Klienci

Zgłaszanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z tytułu odszkodowania przez pozostałych Klientów



w razie zlecenia przewozu Przesyłki Towarowej odbywa się na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.) oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 ze zm.), z tym że, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej:

- rozpatrywane będą jedynie reklamacje wniesione w formie pisemnej;
- do zgłaszania reklamacji i dochodzenia roszczeń z tytułu odszkodowania uprawniony jest jedynie płatnik usługi;
- kwota roszczenia powinna być udokumentowana (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego); do reklamacji należy dołączyć ponadto potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, jeżeli takie dokumenty występują;
- reklamacje mogą być zgłaszane w nieprzekraczalnym terminie 7 (siedmiu) dni od daty otrzymania przesyłki lub od daty, w której przesyłka miała być dostarczona;
- brak dołączenia do reklamacji dokumentów wymienionych w niniejszym punkcie skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji przez TNT;
- złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz.

## 2) Przesyłki Pocztowe

Zgłaszanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z tytułu odszkodowania przez konsumentów oraz pozostałych Klientów w razie zlecenia przewozu Przesyłki Pocztovej odbywa się na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529) oraz Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1466 ze zm.).

Reklamację wnosi się w placówce operatora w postaci pisemnej, elektronicznej lub ustnej do protokołu.

Wniesienie reklamacji w postaci elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwań, powiadomień, odpowiedzi na reklamację lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.

Do reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej należy dołączyć:

- a. oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na rzecz adresata prawa dochodzenia roszczeń;
- b. kopię protokołu uszkodzeń lub ubytków sporządzonego przez TNT bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata, albo
- c. oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej przesyłki złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;

d. opakowanie uszkodzonej przesyłki;

e. oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej złożone w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez TNT a jej doręczeniem;

f. oryginały lub potwierdzone urzędowo za zgodność z oryginałem kopie dokumentów stanowiących dowód wysokości dochodzonego roszczenia;

g. przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.

Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż pisemna reklamujący powinien załączyć kopię dokumentów, o których mowa powyżej oraz kopię dokumentu potwierdzającego nadanie albo kopię pokwitowania nadania przesyłki, przy czym jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji TNT może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.

Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W braku wniosku TNT zwraca dokumenty najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

TNT prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje: 1) nadawcy; 2) adresatowi – w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka pocztowa zostanie doręczona adresatowi.

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

Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej, przy czym:

reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można zgłosić:

- bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości jeżeli został sporządzony protokół uszkodzeń,

- po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo sporządzony został protokół uszkodzeń,

- w razie przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń – w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki;

- z tytułu utraty przesyłki pocztowej – w dniu następnym po upływie terminu w jakim dana usługa pocztowa powinna być wykonana przez TNT, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług Krajowych;

- z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia,

jeżeli taki termin został określony przez TNT w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Krajowych – po upływie tego terminu.

Reklamację zgłoszoną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub po terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki w razie przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, TNT pozostawia bez rozpoznania, o czym niezwłocznie informuje reklamującego.

W razie niespełnienia przez reklamującego wymogów reklamacji, TNT wezwie go do usunięcia braków w terminie 7 dni od doręczenia wezwania. Nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Terminu, o którym mowa powyżej nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części reklamującemu przysługuje odwołanie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. TNT rozpatruje odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od jego otrzymania.

Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w przedmiocie przesyłki pocztowej w terminie 30 dni od jej otrzymania lub nieudzielenie odpowiedzi na odwołanie od odmowy przyjęcia reklamacji w całości lub części w terminie 30 dni od otrzymania odwołania jest równoznaczne z uznaniem reklamacji. Za udzielenie odpowiedzi uznaje się nadanie pisma stanowiącego odpowiedź w placówce pocztowej operatora pocztowego lub doręczenie za pośrednictwem kuriera, bądź przekazanie za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację, w ww. terminach.

W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym TNT niezwłocznie zawiadamia reklamującego.

Klientom nie będącym konsumentami nie przysługuje prawo do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonaną usługę pocztową.

## 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

a) Niniejsze Ogólne Warunki znajdują się we wszystkich przedstawicielstwach TNT w Polsce oraz są wydrukowane na odwrocie krajowych listów przewozowych, stanowiąc tym samym integralną część zawartą na podstawie listu przewozowego umowy.

b) Ceny usług krajowych oraz szczegóły oferty TNT publikowane są w formie cenników dostępnych we wszystkich przedstawicielstwach TNT w Polsce, u kurierów TNT oraz na stronie internetowej [www.tnt.com.pl](http://www.tnt.com.pl). O ile wynagrodzenie nie zostało zapłacone przy przyjęciu przesyłki do przewozu, wynagrodzenie za usługę płatne jest w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że nadawca lub odbiorca uzgodnił z TNT na piśmie inny termin płatności.

c) Nadawca przesyłki może udzielić TNT specjalnych instrukcji odnośnie fakturowania lub też uzgodnić z odbiorcą czy też inną osobą trzecią, że uiszcza należności za wykonaną usługę, jednakże odpowiedzialność nadawcy za zapłatę jest solidarna z odbiorcą lub inną osobą trzecią.

d) Nadawca lub odbiorca nie mogą bez zgody TNT wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej dokonać cesji praw przysługujących im wobec TNT na osoby trzecie.

e) Administratorem danych osobowych w rozumieniu polskich przepisów o ochronie danych

osobowych jest TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Annopol 19. Dane osobowe zawarte w liście przewozowym lub w innym dokumencie towarzyszącym przesyłce przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji obecnej, jak i przyszłych usług przewozu przesyłek. W celu realizacji usług, Państwa dane zostaną umieszczone w globalnej bazie danych TNT, do której dostęp posiadają tylko i wyłącznie pracownicy TNT (także z państw trzecich w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych). Jednocześnie informujemy, że przysługuje Państwu prawo dostępu do swych danych, a także możliwość ich poprawiania, samo zaś ich podanie ma charakter dobrowolny, choć niezbędny do realizacji usługi.