



Warunki Świadczenia Usług i Odpowiedzialności Spedytora VIA CARGO S.A.

I. Obowiązanie Ogólnych Warunków

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług i Odpowiedzialności – w zakresie usług organizacji przewozu towarów (zwane dalej Ogólnymi Warunkami) mają zastosowanie do wszystkich umów zawartych ze zleceniodawcami (zwanymi w dalszej części **Klientem**) w zakresie spedycji dotyczącej krajowych i międzynarodowych przewozów towarów przez **Via Cargo S.A.** z siedzibą w Warszawie (zwaną w dalszej części **Via Cargo**) zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000350021 Kapitał zakładowy: 206.000,00 PLN. NIP: 526-282-17-69, NIPEU: PL5262821769, REGON: 015894336. Ogólne Warunki stanowią wzorzec umowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami).

Klient oświadcza, że przed zleceniem usługi zapoznał się z aktualną wersją Ogólnych Warunków dostępną m.in. na stronach www.viacargo.pl, oraz że Ogólne Warunki akceptuje.

II. Zakres świadczenia usług

Via Cargo podejmuje się świadczyć usługi określone w Ogólnych Warunkach wyłącznie w zakresie w jakim w sposób jednoznaczny przyjął je do realizacji. Wszelkie usługi nie objęte zleceniem będą przyjęte do realizacji wyłącznie po osobnym porozumieniu z **Klientem** co do warunków ich świadczenia. W razie powstania konieczności świadczenia usług nieprzewidzianych przez strony, w szczególności w sytuacjach nagłych gdy kontakt z **Klientem** jest niemożliwy albo utrudniony jak również gdy zwłoka grozi powstaniem znacznej szkody **Via Cargo** ma prawo samodzielnie bez porozumienia z **Klientem** podjąć się realizacji usług a **Klient** jest zobowiązany do zwrócenia **Via Cargo** wszelkich kosztów oraz zwolnić z wszelkich zobowiązań. Powyższe uprawnienie **Via Cargo** nie oznacza obowiązku świadczenia usług a **Klient** zapewnia, że w trakcie realizacji usługi zapewni wystarczający kontakt ze swoim uprawnionym przedstawicielem, w celu podjęcia decyzji co do świadczenia usług.

III. Podstawowe Usługi Via Cargo w zakresie spedycji

- 1) Organizacja podstawiania środków transportu pod załadunek – skoordynowanie w miejscu i czasie, przy współpracy z przewoźnikiem, podstawienie odpowiedniego do załadunku towaru środka transportu,
- 2) Organizacja transportu – usługa polegająca na zleceniu poszczególnych etapów przewozu podwykonawcom - profesjonalnym przedsiębiorstwom przewozowym.
- 3) Organizacja załadunku/przeładunku/rozładunku – wyłącznie na podstawie odrębnej pisemnej umowy, usługa polegająca na zleceniu czynności załadunkowych/ przeładunkowych i rozładunkowych wyspecjalizowanym przedsiębiorstwom zewnętrznym bądź wyspecjalizowanym jednostkom **Via Cargo** .
- 4) W usłudze spedycji kolejowej organizacja ponownego nadania (reekspedycji) – wyłącznie na podstawie odrębnej pisemnej umowy, usługa polegająca na zmianie dokumentów przewozowych SMGS na CIM i odwrotnie przy przewozie przesyłki z zastosowaniem różnych systemów międzynarodowego prawa przewozowego.
- 5) Organizacja / zlecenie odprawy celnej albo poszczególnych etapów związanych z odprawą celną – wyłącznie po zawarciu odrębnej pisemnej umowy .

- 6) Stały nadzór nad realizacją każdego z etapów usługi transportowej i informowanie **Klienta** o aktualnym statusie przesyłki .
- 7) Organizacja transportu przesyłek ponadgabarytowych – wyłącznie na podstawie odrębnej pisemnej umowy dotycząca przesyłek wymagających szczegółowych ustaleń ze względu na ich rozmiar, ciężar lub specyfikę przewozu.
- 8) Organizacja transportu towarów niebezpiecznych – wyłącznie na podstawie odrębnej pisemnej umowy dotycząca przesyłek spełniającej wymogi uznania ich za przesyłki niebezpieczne na podstawie przepisów właściwych dla danego rodzaju transportu, w szczególności:
 - dla transportu kolejowego przepisy RID stanowiące załącznik I do dodatku B do Konwencji COTIF o międzynarodowych przewozach kolejami, umowy o Międzynarodowej Kolejowej Komunikacji Towarowej (SMGS) (Dz. U. 1995 r. Nr 9, poz. 21), ustawy z dnia 31 maja 2004 r. o przewozie kolejną towarów niebezpiecznych (Dz. U. 2004 r. Nr 97, poz. 962 ze zm.) oraz innymi bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa oraz Ustawa z 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych (Dz. U. z późniejszymi zmianami) a także aktualne przepisy wykonawcze
 - dla transportu drogowego – przewóz towarów określonych w ADR - Umowa europejska dotycząca międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych sporządzona w Genewie dnia 30.09.1957 r. (Dz. U. z 2009 r., Nr 27, poz. 162 z ewentualnymi późniejszymi zmianami) oraz Ustawa z 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych (Dz.U.2011 Nr 244 poz. 1454. z późniejszymi zmianami) a także aktualne przepisy wykonawcze.
 - dla transportu morskiego - przewóz ładunków niebezpiecznych i substancji zanieczyszczających, które stanowią potencjalne zagrożenie dla człowieka lub środowiska morskiego w czasie ich przewozu morskiego i zostały sklasyfikowane w Międzynarodowej Konwencji o Bezpieczeństwie Życia na Morzu (SOLAS) oraz wyszczególnione w Kodeksie IMDG. Poprzez „Kodeks IMDG” rozumie się przepisy określone w Międzynarodowym Kodeksie Morskim Towarów Niebezpiecznych (Dz. Urz. Min. Infr. z 2002 r. Nr 11, poz. 47) oraz zasady określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 3 kwietnia 2003 r. w sprawie określenia zasad przewozu towarów niebezpiecznych statkami niepodlegającymi Konwencji SOLAS.
 - dla transportu lotniczego – przewóz towarów określonych w instrukcjach technicznych Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO), przepisach dotyczących towarów niebezpiecznych Zrzeszenia Międzynarodowych Przewoźników Lotniczych (IATA) - IATA Dangerous Goods Regulations.

IV. Usługi świadczone na podstawie odrębnych umów

Z zastrzeżeniem konieczności zawarcia umów co do organizacji przewozu, o których mowa w pkt III, **Via Cargo** , jeżeli nie zostaną zawarte odrębne pisemne umowy z **Klientami**, nie będzie realizować usług organizacji przewozu następujących towarów:

- 1) towarów wobec których mają zastosowanie przepisy Prawa Farmaceutycznego i Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej;
- 2) żywności i artykułów szybko psujących się;
- 3) alkoholu;
- 4) narkotyków i substancji psychotropowych;
- 5) dokumentów i przesyłek z korespondencją w rozumieniu przepisów prawa;

- 6) przesyłek, na których przewóz **Via Cargo** albo **Klient** nie posiada odrębnych zezwoleń i koncesji lub których przewóz zabroniony jest przez prawo;
- 7) towarów o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. Nr 229, poz. 2315 z 2004 r. z późniejszymi zmianami);
- 8) odpadów;
- 9) towarów, które nie mogą być konsolidowane z innymi towarami;
- 10) towarów wymagających szczególnego sposobu przewozu, w tym w szczególności związanego z temperaturą lub wilgotnością,
- 11) towarów zaliczanych do klasy I i VII ADR,
- 12) wartości pieniężnych, papierów wartościowych, dzieł sztuki, zbiorów kolekcjonerskich wszelkiego rodzaju, zbiorów archiwalnych, dokumentów, planów, wzorów, prototypów,
- 13) towarów nieopakowanych lub wadliwie opakowanych, jeżeli zgodnie z przepisami towar powinien być przewożony we właściwym dla danego rodzaju przesyłki opakowaniu,
- 14) towarów zawierających azbest lub inny materiał zawierający azbest,
- 15) roślin i zwierząt, artykułów biologicznie aktywnych;
- 16) szczątków ludzkich i zwierzęcych;
- 17) przesyłek wartościowych np. kruszców szlachetnych, w tym złota, srebra itp.; kamieni szlachetnych oraz wyrobów z nich sporządzonych; wszelkiego rodzaju papierów wartościowych, w tym obligacji, akcji, bonów towarowych; banknotów i monet,
- 18) przesyłek zawierających tytoń, w tym papierosy
- 19) broni i amunicji;
- 20) przesyłek bez dokumentacji wymaganej przepisami szczegółowymi;

V. Przyjmowanie i realizacja zleceń

- 1) **Via Cargo** będzie realizował wyłącznie usługi, których przyjęcie potwierdził pisemnie lub drogą elektroniczną. **Via Cargo** może przyjmować zlecenia w innej formie niż określono w zdaniu poprzednim, o ile uprzednio zostało to uzgodnione w formie pisemnej.
- 2) Termin składania zleceń powinien uwzględniać możliwość organizacji transportu. W przypadku braku ustaleń pomiędzy stronami co do terminu składania zleceń przyjmuje się, że zlecenie powinno być złożone nie później niż na 7 dni przed nadaniem przesyłki.
- 3) **Klient** jest zobowiązany umieścić w zleceniu wszelkie niezbędne lub dodatkowe informacje potrzebne **Via Cargo** do realizacji usługi spedycyjnej. **Klient** jest odpowiedzialny wobec **Via Cargo** za wprowadzenie do dokumentów przewozowych innych danych niż określone w zleceniu. W razie różnicy pomiędzy danymi zawartymi w zleceniu a umieszczonymi w dokumencie przewozowym **Via Cargo** ma obowiązek realizacji usługi na podstawie danych ze zlecenia, chyba że uprzednio pisemnie lub za pośrednictwem drogi elektronicznej wyraził zgodę na modyfikację zlecenia. **Via Cargo** ma prawo odmówić realizacji usługi w razie różnicy pomiędzy danymi zawartymi w uzgodnionym zleceniu a danymi umieszczonymi w dokumentach przewozowych.
W razie okoliczności określonych w zdaniu poprzednim albo w razie realizacji usługi na podstawie zmienionych danych (bez względu na to czy **Via Cargo** wyraziła zgodę na zmianę czy nie) **Klient** jest zobowiązany ponieść wszelkie dodatkowe wydatki oraz dodatkowe koszty jakie powstały na skutek zmiany ww. danych.
- 4) Dokumenty przewozowe sporządza nadawca (którym może być **Klient**) działający w imieniu lub na rzecz **Klienta**. Jeżeli strony tak ustaliły, **Via Cargo** przekazuje do nadawcy lub **Klienta**, przed rozpoczęciem załadunku, odpowiednie instrukcje niezbędne do wypełnienia

dokumentów przewozowych. Za błędne wypełnienie dokumentów przewozowych (w tym za wypełnienie ich niezgodnie z instrukcją) i za wszelkie koszty z tym związane, odpowiedzialność ponosi **Klient**.

- 5) **Klient** jest odpowiedzialny za przekroczenie granicy obciążenia środka transportu, w tym jest zobowiązany do pokrycia należności wynikających z usunięcia nadwyżki przez faktycznego przewoźnika i pokrycia innych wynikłych z tego tytułu kosztów.
- 6) O ile zostało to ustalone w zleceniu **Via Cargo** powiadomi odbiorcę lub **Klienta** o nadejściu przesyłki i o możliwości jej odbioru. Przesyłka powinna być odebrana przez odbiorcę niezwłocznie po przybyciu, nie później niż w dniu przybycia. Jeżeli odbiorca nie odbierze przesyłki i powstaną z tego powodu koszty, **Via Cargo** obciąży odbiorcę lub **Klienta**, według własnego wyboru, opłatami za postój.
- 7) **Klient** jest zobowiązany do zapewnienia możliwości kontaktu z **Via Cargo** w trakcie realizacji usługi. W szczególności **Klient** jest zobowiązany do podejmowania decyzji co do przewozu w uzgodnieniu z **Via Cargo** w sytuacjach nagłych nie dających się przewidzieć przy przyjmowaniu zlecenia. W razie braku kontaktu z **Klientem** albo w sytuacji gdy kontakt ten jest utrudniony lub gdy wystąpi ryzyko utraty wartości podjętych towarów, lub w przypadku gdy charakter towarów może spowodować zagrożenie dla ludzi, mienia lub środowiska, **Via Cargo** ma prawo do podjęcia niezbędnych czynności zapobiegawczych, w tym również do sprzedaży lub likwidacji towarów. **Via Cargo** dokona rozliczenia z **Klientem** przekazując mu ewentualne wpływy ze sprzedaży lub część towaru, po potrąceniu poniesionych wydatków i wynagrodzeń
- 8) **Via Cargo** jest zobowiązane do zapewnienia przewozu towarów w jak najkrótszym terminie uwzględniając faktyczne okoliczności przewozu. W przypadku gdy **Via Cargo** zapewnił na piśmie dokonanie przewozu towarów w ściśle określonym terminie **Via Cargo** zobowiązuje się poczynić wszelkie starania w celu dotrzymania tego terminu.

VI. Opakowania

- 1) Jeżeli **Via Cargo** nie przyjął na siebie w zleceniu takich obowiązków, na **Kliencie** (lub innym podmiocie działającym na jego rzecz) spoczywa obowiązek terminowego załadunku i zabezpieczenia przesyłki zgodnie z przepisami prawa i wymogami procesu transportowego
- 2) Przesyłki nadawane do przewozu powinny być opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu przewozu. W szczególności opakowanie powinno:
 - zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu transportowego
 - uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki
 - nie stanowić zagrożenia dla życia i zdrowia oraz powinno być bezpieczne dla innych przesyłek
 - być dodatkowo zabezpieczone przed uszkodzeniem, jeśli opakowanie jest jednocześnie opakowaniem handlowym
 - w przypadku towarów niebezpiecznych opakowanie powinno być dobrane właściwie do zawartości przesyłki, zgodnie z odpowiednimi przepisami
- 3) **Via Cargo** ma prawo nie przyjąć przesyłki do przewozu w razie stwierdzenia, że przesyłka jest opakowana w sposób nieprawidłowy. W razie przyjęcia przesyłki do przewozu pomimo nieprawidłowego jej opakowania lub oznakowania za wszelkie szkody powstałe w związku z tą okolicznością odpowiada **Klient**.

VII. Dokumenty, informacje, oznakowanie

- 1) **Klient** zobowiązany jest zapewnić dostarczenie **Via Cargo** wszelkich niezbędnych dokumentów związanych z przewozem przesyłki oraz udzielić wszelkich niezbędnych informacji istotnych w procesie realizacji usługi. **Via Cargo** nie jest zobowiązany sprawdzać czy przekazane dokumenty i informacje są ścisłe, ostateczne i zgodne z prawdą, chyba że wyraźnie przyjął takie obowiązki przyjmując zlecenie.
- 2) W przypadku zlecenia przewozu towarów strategicznych **Klient** zobowiązany jest do podania numeru kontrolnego towaru, zgodnie z aktualnie obowiązującym Rozporządzeniem Rady (WE) nr 1334/2000 z dnia 22 czerwca 2000 r. (z późn. zm. Rozporządzenia Rady (WE) nr 1183/2007 z dnia 18 września 2007 r.) ustanawiającym wspólnotowy system kontroli eksportu produktów i technologii podwójnego zastosowania (Dz. Urz. WE L 159 z 30.06.2000 r.) lub ujętych w aktualnym krajowym wykazie uzbrojenia (Rozp. Ministra Gospodarki z dnia 29 października 2007 r. ws. wykazu uzbrojenia, Dz.U. Nr 208, poz. 1505). Brak numeru kontrolnego oznacza, że **Klient** oświadcza, iż towar objęty zleceniem nie jest towarem strategicznym. Wszelkie dodatkowe koszty związane z realizacją usługi organizacji przewozu towaru strategicznego obciążają **Klienta**.
- 3) **Via Cargo** zastrzega sobie prawo do sprawdzenia wszelkich danych dotyczących organizacji przewozu umieszczanych na dokumentach przewozowych. W razie stwierdzenia niezgodności mających wpływ na warunki realizacji przewozu, w tym na wysokość wynagrodzenia **Via Cargo** ma prawo jednostronnie i wiążąco dla **Klienta** zmienić ww. dane.
- 4) Obowiązek oznakowania przesyłki ze względu na właściwości przesyłki lub sposób przewozu ciąży na Nadawcy. W szczególności przesyłka powinna być oznakowana co do pozycji transportu, piętrowania, oznakowana jako towary niebezpieczne.
- 5) **Klient** odpowiada wobec **Via Cargo** za wszelkie szkody, które mogłyby wyniknąć wskutek braku, niedostateczności lub nieprawidłowości dokumentów i informacji związanych z organizacją przewozu.

VIII. Ustalanie ceny za usługę

- 1) Wynagrodzenie **Via Cargo** za świadczone usługi musi być ustalone przed rozpoczęciem realizacji usług. Podstawą do ustalenia wynagrodzenia jest oferta **Via Cargo** skierowana do **Klienta**. W razie przyjęcia oferty z dokonaną zmianą przez **Klienta**, która może mieć wpływ na warunki przewozu i wysokość wynagrodzenia, wynagrodzenie musi być ponownie potwierdzone przez **Via Cargo**. Dopuszcza się składanie ofert, potwierdzania ofert i potwierdzanie wynagrodzenia wyłącznie pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksem. W razie świadczenia usług standardowych, co do których **Via Cargo** stosuje cennik usług standardowych, do ustalenia wysokości wynagrodzenia stosuje się postanowienia ww. cennika. Cennik usług standardowych może być przesłany do **Klienta** na jego życzenie lub może być umieszczony na stronie internetowej www.viacargo.pl. Strony dopuszczają możliwość zawarcia indywidualnej umowy ustalającej wysokość wynagrodzenia za usługi świadczone dla konkretnego **Klienta** z uwzględnieniem innych postanowień umowy. W razie świadczenia usług, których konieczność powstała w trakcie realizacji usługi i co do których **Via Cargo** nie uzyskał potwierdzenia od **Klienta**, **Via Cargo** ma prawo stosować stawki wynagrodzenia wynikające z cennika usług standardowych albo w wysokości stosowanej przez **Via Cargo** dla danego rodzaju usługi lub usługi najbardziej zbliżonej.
- 2) W razie gdy wynagrodzenie lub zwrot wydatków nastąpił w walucie innej niż złoty polski dla przeliczenia będzie stosowany średni kurs NBP danej waluty, obowiązujący w dniu wystawienia faktury.

IX. Formy i terminy płatności, zasady rozliczeń

W razie braku indywidualnych ustaleń z **Klientem**, płatności za usługi lub zwrot wydatków będą dokonywane przez **Klienta** albo innego płatnika zaakceptowanego przez **Via Cargo** w terminie do 14 dni licząc od daty wystawienia faktury. **Klient** ponosi odpowiedzialność wobec **Via Cargo** w przypadku braku zapłaty przez płatnika.

X. Odpowiedzialność

- 1) **Via Cargo** odpowiada jak spedytor zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego z uwzględnieniem zmian określonych w Ogólnych Warunkach.
- 2) Z tytułu usług organizacji przewozu odpowiedzialność **Via Cargo** nie może być większa niż odpowiedzialność przewoźnika faktycznego lub przewoźnika umownego zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa oraz regulaminami wydanymi przez przewoźnika, realizującego przewóz, w trakcie którego powstało zdarzenie będące przyczyną szkody.
- 3) W zakresie innych usług niż organizacja przewozu, które nie są regulowane przez wymienione wyżej przepisy prawa oraz aktach wewnętrznych faktycznych lub umownych przewoźników odpowiedzialność **Via Cargo** określona będzie zgodnie z Kodeksem Cywilnym, jednak nie może przekraczać dwukrotnej kwoty wynagrodzenia za usługę, w związku z którą powstała szkoda.
- 4) W każdym przypadku co do jakiegokolwiek usługi świadczonej przez **Via Cargo**, odpowiedzialność **Via Cargo** za szkodę ograniczona jest do szkody rzeczywistej (z wyłączeniem utraconych korzyści) bez względu czy podstawą dochodzenia odszkodowania jest umowa czy czyn niedozwolony, chyba że bezwzględnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
- 5) **Via Cargo** ma prawo przejąć własność towaru jeżeli wypłacił jako odszkodowanie kwotę równą wartości towaru. Do przejęcia własności towaru wymagane jest pisemne oświadczenie **Via Cargo** o skorzystaniu z przysługującego mu prawa.
- 6) W przypadku zaistnienia siły wyższej odpowiedzialność **Via Cargo** jest wyłączona, a realizacja usługi zostaje zawieszona na czas trwania siły wyższej.
Siła wyższa to zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu szczególnej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług. Zdarzeniami siły wyższej są w szczególności: strajk, blokady dróg, zamknięcia linii kolejowych lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, klęski żywiołowe, epidemia, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia siły przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i uniemożliwiają realizację usług, zarządzenia władz, które zostały wydane bez możliwości przygotowania się przez obie strony w celu dostosowania usługi do zmienionych zasad.
- 7) **Klient** jest odpowiedzialny za prawidłowość danych i deklaracji dotyczących towaru podanych **Via Cargo** przez niego lub inny podmiot działający w jego imieniu lub na jego rzecz. **Klient** ponosi odpowiedzialność za wszelką szkodę poniesioną przez **Via Cargo** lub przez jakąkolwiek inną osobę, wobec której odpowiedzialny jest **Via Cargo**, z powodu niedokładności, nieprawidłowości lub niekompletności danych i deklaracji przekazanych w celu realizacji umowy.
- 8) **Klient** ponosi odpowiedzialność za działania wszelkich osób wskazanych przez **Klienta**, które uczestniczą w wykonaniu usług na rzecz **Klienta**, a w szczególności za działania lub zaniechania nadawcy lub odbiorcy.

XI. Reklamacje

- 1) Postępowanie reklamacyjne będzie prowadzone według bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa właściwych dla przewozu, w związku z którego wykonywaniem nastąpiła szkoda z zastrzeżeniem zmian wynikających z regulaminów faktycznych lub umownych przewoźników i Ogólnych Warunków.
- 2) W przypadku uszkodzeń widocznych lub w przypadku częściowej widocznej utraty towaru przed wydaniem towaru zastrzeżenie należy odnotować na dokumencie przewozowym oraz sporządzić protokół szkodowy w obecności przewoźnika.
- 3) Jeżeli zastrzeżenia dotyczące braków lub uszkodzeń niewidocznych w chwili dostawy lub opóźnień w dostawie przesyłki, wpłyną po upływie terminu określonego we właściwych dla danej usługi przepisach prawa albo regulaminach faktycznych albo umownych przewoźników lub Ogólnych Warunków, obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie lub częściowa utrata towaru nastąpiła przed jego dostarczeniem, spoczywa na podmiocie składającym reklamację, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują inny skutek upływu terminu złożenia zastrzeżeń. Brak wykazania powyższej okoliczności powoduje, że uważa się, że towar został dostarczony w nienaruszonym stanie.
- 4) Reklamacje z tytułu szkód innych niż całkowita lub częściowa utrata towaru lub jego uszkodzenie albo z tytułu opóźnienia dostawy należy składać w ciągu 14 dni od dnia, kiedy **Klient** dowiedział się lub powinien był się dowiedzieć o zaistnieniu okoliczności powodujących odpowiedzialność **Via Cargo**. Złożenie reklamacji po terminie powoduje utratę prawa do dochodzenia roszczeń.
- 5) Wszelkie reklamacje należy przysyłać pisemnie wraz z niezbędnymi dokumentami na adres siedziby **Via Cargo**. W piśmie reklamacyjnym należy co najmniej zawrzeć następujące informacje: dane składającego reklamację i jego tytuł do jej złożenia, opis uszkodzeń lub zakres utraty, wysokość roszczenia o ile jest możliwe jej określenie na etapie składania reklamacji, wagę brutto całej przesyłki oraz części uszkodzonej lub utraconej, rachunek bankowy na który ma być wpłacone odszkodowanie. Reklamacja powinna być podpisana przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu składającego reklamację.
- 6) Jako załączniki należy do reklamacji dołączyć następujące dokumenty:
 - a. oryginał dokumentu przewozowego, w tym zawierający m.in. informacje o rodzaju towaru, ilości towaru, wadze towaru.
 - b. oryginał lub poświadczoną przez upoważnioną osobę kserokopię faktury a w razie jej braku innego dokumentu księgowego wskazującego na wartość uszkodzonego lub utraconego towaru;
 - c. protokół szkodowy potwierdzony przez przewoźnika,
 - d. kopie dokumentów celnych – jeśli ma zastosowanie;
 - e. dokumentację potwierdzającą zakres szkody np. fotografie z datą i godziną ich wykonania, oświadczenia świadków.
- 7) W celu możliwości weryfikacji danych podanych w reklamacji przez **Via Cargo** lub inny podmiot działający w jego imieniu (np. ubezpieczyciela) **Klient** jest zobowiązany przez okres wskazany przez **Via Cargo** zapewnić zabezpieczenie całej przesyłki i umożliwić dokonanie kontroli w tym analiz i ekspertyz.
- 8) Po otrzymaniu reklamacji **Via Cargo** poinformuje **Klienta** o ewentualnych jej brakach, w tym o konieczności dołączenia dokumentów. Reklamacja, której braków nie uzupełniono nie podlega rozpatrzeniu. **Via Cargo** rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji wraz ze wszystkimi dokumentami i informacjami.
- 9) **Via Cargo** poinformuje **Klienta** na piśmie o decyzji co do uznania reklamacji albo o jej odrzuceniu.

XII. Postanowienia dodatkowe

- 1) Wyłącza się prawo do potrącania wzajemnych wierzytelności.
- 2) **Via Cargo** przysługuje prawo do zastawu na przesyłce jak spedytorowi, zgodnie z postanowieniami Kodeksu Cywilnego.
- 3) W każdym przypadku gdy w Ogólnych Warunkach wymagana jest forma pisemna rozumie się że została zastrzeżona pod rygorem nieważności.
- 4) **Klient** wyraża zgodę na otrzymywanie od **Via Cargo** informacji handlowej za pomocą poczty lub środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej, na adres lub adresy używane przez **Via Cargo** w kontaktach gospodarczych. **Klient** wyraża zgodę na umieszczenie swoich adresów pocztowych, w tym poczty elektronicznej, w bazie danych **Via Cargo** oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Via Cargo**. **Klient** ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby **Via Cargo**: VIA CARGO S.A. ul. Duchnicka 3, 01-796 Warszawa.
- 5) Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem umowy i realizacją usługi przez **Via Cargo** rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby **Via Cargo**
- 6) **Via Cargo** ma prawo dokonać zmiany Ogólnych Warunków poprzez umieszczenie aktualnej wersji na stronie internetowej www.viacargo.pl
Klient przed zleceniem usługi jest zobowiązany do sprawdzenia aktualnej wersji Ogólnych Warunków. Przyjmuje się, że obowiązywać będzie wersja aktualna na dzień zawarcia umowy dotyczącej świadczenia usług. **Via Cargo** zapewnia, że umieści na stronie internetowej www.viacargo.pl informacje określające datę wejścia w życie aktualnej wersji Ogólnych Warunków oraz umożliwi dostęp do poprzednich ich wersji. Powyższe postanowienia dotyczą również innych standardowych dokumentów stosowanych przez **Via Cargo**, jak np. cenniki usług, wzory zleceń.