

## **Ogólne Warunki Świadczenia Usług Hellmann Worldwide Logistics Polska**

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Hellmann Worldwide Logistics Polska Sp. z o.o. Sp.k. stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 i dalszych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny w odniesieniu do świadczonych przez Hellmann Worldwide Logistics Polska Sp. z o.o. Sp.k. usług w transporcie drogowym krajowym i międzynarodowym.

### **I. Definicje**

**Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Helliusz** - aplikacja internetowa dostępna na stronie internetowej [www.hellmann.pl](http://www.hellmann.pl), regulamin użytkownika której stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych Warunków

**Hellmann** – Hellmann Worldwide Logistics Polska Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Raszynie, 05-090, przy ul. Sokołowskiej 10, wpisana pod numerem KRS 0000344496 w Rejestrze Przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, będąca podatnikiem podatku od towarów i usług VAT dysponująca numerem identyfikacji podatkowej NIP 123-00-05-823.

**Karta Klienta** – dokument zawierający podstawowe informacje dotyczące Zleceniodawcy, tj. nazwa, adres, nr NIP, adres mailowy służący odbieraniu faktur elektronicznych, itp. w stosunku do którego Zleceniodawca ma obowiązek niezwłocznego pisemnego poinformowania Hellmann o każdej zmianie danych zawartych w Karcie Klienta.

**List Przewozowy** lub **List przewozowy CMR** – dokument przewozowy w transporcie krajowym lub międzynarodowym, wystawiany na formularzu Hellmann, zawierający informacje niezbędne do prawidłowego wykonania usługi.

**Nadawca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej wydająca przesyłkę Hellmann.

**Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej odbierająca przesyłkę od Hellmann.

**Przesyłka** – rzeczy przyjęte do wykonania usługi od jednego nadawcy do jednego odbiorcy na podstawie jednego dokumentu tj. Listu Przewozowego lub Listu Przewozowego CMR.

**Usługi dodatkowe** – czynność związana z usługą przyjęta do wykonania przez Hellmann na zlecenie Zleceniodawcy, za którą Hellmann pobiera dodatkową opłatę w wysokości określonej w ofercie.

**Warunki** – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Hellmann Worldwide Logistics Polska

**Zbiorczy List Przewozowy (ZLP)** - stosowany opcjonalnie zbiorczy dokument przewozowy w transporcie krajowym lub międzynarodowym, wystawiany na formularzu Hellmann, potwierdzający nadanie Przesyłek przez Nadawcę.

**Zlecenie** – zlecenie wykonania usług w transporcie drogowym krajowym lub międzynarodowym, złożone zgodnie z trybem i na zasadach opisanych w Warunkach, zawierające informacje niezbędne do prawidłowego wykonania usługi, tj. dokładne dane adresowe Nadawcy, dokładne dane adresowe Odbiorcy, określenie rzeczy, masy, liczby sztuk opakowań zbiorczych, sposobu opakowania i oznaczenia, inne wskazówki dotyczące postępowania z Przesyłką. Dokładne dane adresowe zawierać muszą: nazwę, adres z oznaczeniem ulicy, kodu pocztowego i miejscowości, dane osoby kontaktowej wraz z numerem telefonu.

**Zleceniodawca** – osoba fizyczna (z wyłączeniem konsumenta zgodnie z definicją art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego) osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej zlecająca Hellmann, na podstawie Zlecenia, wykonanie usługi. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub podmiot trzeci.

### **II. Postanowienia ogólne**

1. Hellmann świadczy odpłatnie następujące usługi, opisane w niniejszych Warunkach:

- a) usługi spedycyjne związane z organizacją przewozu w transporcie drogowym krajowym,
  - b) usługi przewozowe w transporcie drogowym międzynarodowym.
2. Hellmann jest zobowiązany wykonywać swoje czynności z należytą starannością, zgodnie z interesem Zleceniodawcy.
  3. W wykonaniu usług, o których mowa w pkt 1 powyżej, Hellmann ma prawo powierzyć wykonanie poszczególnych czynności wybranym przez siebie osobom trzecim zawodowo trudniącym się takimi czynnościami.
  4. Hellmann nie świadczy usług w odniesieniu do poniżej wymienionych grup towarowych, a zatem postanowienia Warunków nie mają do nich zastosowania:
    - a) rzeczy łatwo psujące się i towary wymagające przewozu w kontrolowanej temperaturze,
    - b) rzeczy wydzielające zapachy,
    - c) przesyłki wartościowe, tj. pieniądze, weksle, czek, akredytywy, polecenia wypłat, przekazy, inne dokumenty bankowe i finansowe, papiery wartościowe, złoto, srebro, pozostałe metale z grupy platynowców, wyroby z tych metali, kamienie szlachetne, perły, dzieła sztuki, zbiory kolekcjonerskie, zbiory archiwalne, dokumenty,
    - d) plany, wzory, prototypy,
    - e) mienie przemieszczalne,
    - f) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,
    - g) żywe zwierzęta,
    - h) broń, amunicja,
    - i) narkotyki, substancje psychotropowe, preparaty, w tym leki, wymagające specjalnych warunków,
    - j) towary, które ze względu na swoje właściwości, stanowią zagrożenie dla zdrowia lub życia albo mogą uszkodzić inne towary lub mienie Hellmann lub jego podwykonawców,
    - k) towary niebezpieczne klasy I i VII w rozumieniu Umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30 września 1957 roku oraz inne opisane w poniższej tabeli:

Numer klasy	Nazwa klasy	Towary
1	Materiały i przedmioty wybuchowe	Wszystkie
2	Gazy	gazy trujące w tym UN 2186, 2421 i 2455
3	Materiały ciekłe zapalne	materiały wybuchowe ciekłe odczulone (kod klasyfikacyjny D)
4.1	Materiały stałe zapalne, materiały samo reaktywne oraz materiały wybuchowe stałe odczulone	materiały wybuchowe stałe odczulone (kod klasyfikacyjny D oraz DT) materiały samo reaktywne wymagające temperatury kontrolowanej w tym UN 3097.
4.2	Materiały samozapalne	UN 3127 i 3255
4.3	Materiały wytwarzające w zetknięciu z wodą gazy palne	UN 3133
5.1	Materiały utleniające	UN 3100, 3121 i 3137
5.2	Nadtlenki organiczne	nadtlenki organiczne wymagające temperatury kontrolowanej.

6.1	Materiały trujące	materiały trujące I grupy pakowania w tym UN 2249
6.2	Materiały zakaźne	Wszystkie
7	Materiały promieniotwórcze	Wszystkie
8	Materiały żrące	UN 1798
9	Różne materiały i przedmioty niebezpieczne	Materiały o kodach M1 (rakotwórcze)

- l) towary, które wymagają odrębnych zezwoleń, koncesji, lub ich przewóz jest zabroniony przez prawo.
- m) towarów podlegających systemowi monitorowania drogowego, o których mowa w ustawie z dnia 9 marca 2017r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów.
5. W przypadku stwierdzenia, że Przesyłka zawiera towar podlegający wyłączeniu zgodnie z pkt 4 powyżej, Hellmann przysługuje prawo do odmowy wykonania udzielonego Zlecenia. W przypadku, gdy stwierdzenie to nastąpi w trakcie realizacji usługi, Hellmann przysługuje prawo do powstrzymania się z jej dalszym wykonywaniem. Hellmann niezwłocznie poinformuje Zleceniodawcę o powstrzymaniu się z dalszym wykonywaniem usługi i wskaże jakie czynności zamierza podjąć z Przesyłką. Dalsze postępowanie z Przesyłką zostanie przeprowadzone przez Hellmann na ryzyko i koszt Zleceniodawcy.
  6. Zleceniodawca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów i szkód poniesionych przez Hellmann, jego podwykonawców i osoby trzecie, w wyniku powierzenia Hellmann Przesyłki zawierającej towar podlegający wyłączeniu zgodnie z pkt 4 powyżej.
  7. Hellmann nie świadczy usług polegających na dostawie Przesyłek do miejsc zlokalizowanych na „wyspie”, rozumianej jako trwały fragment lądowej powierzchni Ziemi otoczony ze wszystkich stron wodą. W sytuacji gdy podany przez Zleceniodawcę kod dostawy odpowiada miejscu położonemu na wyspie, Hellmann przysługuje w każdej chwili prawo do obciążenia Zleceniodawcy dodatkowymi kosztami realizacji takiego Zlecenia.

### III. Zlecenia

1. W celu zawarcia umowy z Hellmann, Zleceniodawca składa Hellmann stosowne Zlecenie. Zlecenie składane jest:
  - a) za pośrednictwem Helliusz, po uprzednim zarejestrowaniu i utworzeniu konta, przy czym złożenie zlecenia w tej formie oznacza nadanie mu statusu „wysłane”,
  - b) w formie elektronicznej transmisji danych,
  - c) na formularzu Hellmann przesłanym za pomocą poczty elektronicznej.
2. Hellmann nie jest odpowiedzialny za następstwa błędów i nieporozumień wynikłych w związku z otrzymaniem Zlecenia ustnie lub telefonicznie, jeśli nie zostało ono pisemnie potwierdzone przez Zleceniodawcę w sposób, o którym mowa w ust. 1 powyżej. Hellmann nie jest także odpowiedzialny za skutki dodatkowych poleceń i wskazówek, udzielanych przez Zleceniodawcę bezpośrednio osobom nieupoważnionym do działania w imieniu Hellmann. Dla uniknięcia wątpliwości, ustala się, że kierowca nie jest osobą upoważnioną do działania w imieniu Hellmann.
3. Zlecenie wykonania usługi musi być złożone w dniu roboczym, na co najmniej 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed planowanym załadunkiem, chyba że Strony ustalą inaczej. Niedotrzymanie powyższego terminu upoważnia Hellmann do odmowy wykonania przekazanego Zlecenia lub do przesunięcia terminu jego realizacji.
4. Umowę uważa się za zawartą w chwili potwierdzenia Zlecenia przez Hellmann.
5. Zleceniodawca ma obowiązek zapewnienia Hellmann, aby Zlecenie było prawidłowe i kompletne. Zleceniodawcę obciążają wszelkie następstwa podania niedokładnych, niekompletnych lub nieprawidłowych danych, również, co do reprezentacji osób

- udzielających Zlecenia oraz danych zawartych między innymi w dokumentach, korespondencji lub podanych na Przesyłce, a także w przypadku wadliwego opakowania Przesyłki, jak również w przypadku, gdy niedokładność, niekompletność, względnie nieprawidłowość powstały bez jego winy.
6. W przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba fizyczna i Zleceniodawca w treści Zlecenia nie poda prawidłowego numeru telefonu kontaktowego Odbiorcy, Hellmann przysługuje prawo do wstrzymania realizacji Zlecenia i obciążenia Zleceniodawcy kosztami składowania Przesyłki do czasu podania przez Zleceniodawcę prawidłowych danych.
  7. W odniesieniu do towarów niebezpiecznych, Zleceniodawca powinien we właściwym czasie zawiadomić pisemnie Hellmann o ich zamierzonej wysyłce podając właściwości ładunku, stopień i rodzaj jego niebezpieczeństwa oraz klasyfikację. Brak takiego zawiadomienia zwalnia Hellmann od odpowiedzialności za ewentualne szkody w towarze, jak i ewentualne szkody u osób trzecich, jest również podstawą do roszczeń do Zleceniodawcy o ewentualne szkody w majątku Hellmann.
  8. W razie odstąpienia od umowy lub jej rozwiązania z powodów innych niż wyłączna wina Hellmann, Hellmann należy się stosowne wynagrodzenie za już wykonane czynności oraz zwrot poniesionych wydatków lub pokrycie poniesionych szkód.
  9. Hellmann zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zlecenia w przypadku, gdy:
    - a) Przesyłka zawiera towar podlegający wyłączeniu zgodnie z zapisami sekcji II pkt 4,
    - b) Zlecenie zostało złożone w sposób inny niż opisany w pkt 1 powyżej,
    - c) opakowanie Przesyłki jest wadliwe, niedostateczne lub przesyłka nie jest opakowana,
    - d) Zleceniodawca opóźnia się w regulowaniu płatności za usługi wykonane przez Hellmann,
    - e) innych przypadkach, w tym opisanych w Warunkach.Hellmann nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z odmową przyjęcia Zlecenia w przypadkach opisanych powyżej.
  10. Hellmann zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zawartości Przesyłki. Sprawdzenie to odbywa się w obecności Nadawcy lub osoby trzeciej zaproszonej przez Hellmann do tej czynności. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń złożonych przez Zleceniodawcę i/lub Nadawcę w dokumentach przewozowych, Hellmann obciąży Zleceniodawcę kosztami sprawdzenia.
  11. Oferty Hellmann i zawarte w nich postanowienia na temat cen i usług odnoszą się tylko do towarów o normalnych rozmiarach, normalnym ciężarze i normalnych właściwościach (o ile nie ustalono inaczej); zakładają one standardowe środki transportowe, niczym nie skrupowane możliwości połączeń komunikacyjnych, możliwość natychmiastowej dalszej wysyłki towarów podobnie jak obowiązywalność dotychczasowych opłat przewoźniczych, stosunków walutowych i taryf, leżących u podstaw tych ofert i porozumień, chyba że zmiany te były wzięte wcześniej pod uwagę i przewidywalne.
  12. W związku z niezależnymi od Hellmann zmianami czynników kształtujących jego wynagrodzenie, tj. np. koszt wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw, dostępność pracowników, opłaty obowiązkowe ponoszone przez przewoźników, wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (inflacja), zmiana stawek oferowanych przez ubezpieczyciela, Hellmann zastrzega sobie prawo do zmiany cennika usług i opłat dodatkowych oraz prawo do wprowadzenia w każdym czasie współczynnika korekty inflacyjnej, który doliczany będzie do stawek Hellmann z oferty. W razie zmiany cennika usług i opłat dodatkowych, zaktualizowany cennik oraz jego data wejścia w życie publikowany będzie na stronie internetowej [www.hellmann.pl](http://www.hellmann.pl). Wysokość współczynnika korekty inflacyjnej oraz okres jego obowiązywania podawana będzie przez Hellmann na stronie internetowej [www.hellmann.pl](http://www.hellmann.pl). W przypadku wprowadzenia przez Hellmann w danym roku kalendarzowym współczynnika korekty inflacyjnej, jego wysokość zostanie automatycznie doliczona do stawek z ostatnim dniem lutego roku, następującego po roku, w którym został on wprowadzony. Zmiana cennika usług i opłat dodatkowych oraz wprowadzenie lub zmiana współczynnika korekty inflacyjnej

- nie wymaga zmiany ofert złożonych przez Hellmann przed datą ich zmiany/wprowadzenia.
13. Jeżeli Zlecenie zostanie cofnięte, Hellmann może dokonać wyboru, to jest albo żądać uzgodnionego wynagrodzenia po potrąceniu zaoszczędzonych wydatków, albo żądać stosownej prowizji. Jeżeli Zleceniodawca udowodni, że Zlecenie zostało cofnięte z przyczyn leżących po stronie Hellmann, Hellmann ma wówczas jedynie prawo do wyrównania poniesionych kosztów.
  14. Skorygowane Zlecenie wymaga ponownej akceptacji Hellmann. Za zmianę Zlecenia naliczana jest opłata w wysokości określonej w ofercie. Nadto Hellmann przysługuje prawo do dokonania korekty wynagrodzenia za usługę w oparciu o skorygowane Zlecenie.
  15. Hellmann przysługuje prawo do korekty wynagrodzenia za usługę w sytuacji stwierdzenia rozbieżności w cechach Przesyłki tj. waga, wymiary, rodzaj opakowań, itp. w dowolnym momencie realizacji Zlecenia. Dla uniknięcia wątpliwości, wymiary Przesyłki oznaczają wymiary towaru lub wymiary nośnika, w zależności od tego, który z tych wymiarów jest większy.

#### **IV. Wykonanie usługi**

1. Po potwierdzeniu Zlecenia przez Hellmann, Zleceniodawca zobowiązany jest do:
  - a) przygotowania i wydania Przesyłki w ustalonym miejscu i czasie,
  - b) prawidłowego zapakowania oraz zabezpieczenia Przesyłki przed uszkodzeniem,
  - c) odpowiedniego oznaczenia każdego opakowania (transportowego) etykietą adresową,
  - d) umieszczenia Listów Przewozowych (minimum 2 egzemplarze) oraz ewentualnych dodatkowych dokumentów w przyłdzie przytwierdzonej do opakowania transportowego razem z etykietą adresową,
  - e) wydania Hellmann wszystkich niezbędnych dokumentów wymaganych dla prawidłowego wykonania usługi,
  - f) poinformowania Hellmann o szczególnych właściwościach Przesyłki i właściwego oznakowania Przesyłki,
  - g) dokonania załadunku i wydania Przesyłki w czasie nie przekraczającym 30 minut od momentu podstawienia pojazdu przez Hellmann,
  - h) informowania Hellmann o wszelkich okolicznościach mających wpływ na prawidłowe wykonanie usługi.
2. W przypadku składania Zleceń, w sposób określony w sekcji III pkt 1 lit. a) lub b), Nadawca zobowiązany jest do przygotowania Przesyłki z kompletem dokumentów tj. Listą Zbiorczą Przesyłek, Listami Przewozowymi oraz ewentualnie dodatkowymi dokumentami towarzyszącymi Przesyłce np. dokumenty WZ, zgodnie z warunkami określonymi w umowie lub ofercie transportowej.
3. Zleceniodawca zobowiązany jest powierzać Hellmann towar zabezpieczony w sposób umożliwiający przeładunki oraz przewóz bez jego uszkodzenia przy wykonywaniu standardowych czynności. W przypadkach, kiedy Hellmann uzna za konieczne zastosowanie dodatkowych zabezpieczeń, koszty tych zabezpieczeń pokryje Zleceniodawca.
4. Nadawca ponosi odpowiedzialność za właściwe rozmieszczenie towaru w skrzyni ładunkowej środka transportu oraz zgodność wagi Przesyłki z podaną w Zleceniu.
5. Zleceniodawca zobowiązany jest posiadać stosowny tytuł prawny do towaru i w związku z tym może skutecznie zaciągać wszelkie zobowiązania zawarte w niniejszych Warunkach.
6. Potwierdzenie przyjęcia Przesyłki do przewozu na dokumentach przewozowych oznacza przyjęcie przesyłki co do ilości i rodzaju opakowań zbiorczych, nie jest zaś potwierdzeniem jej zawartości, wartości lub ciężaru, oraz liczby opakowań jednostkowych w opakowaniach zbiorczych.
7. Na żądanie Zleceniodawcy i za osobnym wynagrodzeniem ustalonym przez Strony, Hellmann udziela Zleceniodawcy innych informacji i ewentualnych porad dotyczących realizacji zlecenia. Hellmann udziela tych informacji według najlepszej swojej wiedzy,

niemniej jednak ostateczną decyzję co do zastosowania się do tych informacji lub porad, na swoje wyłączne ryzyko, podejmuje Zleceniodawca.

8. Na dowód wykonanej dostawy Hellmann żąda od Odbiorcy potwierdzenia odbioru opisanej w dokumentach przewozowych Przesyłki. Jeżeli Odbiorca odmawia wystawienia niniejszego poświadczenia, Hellmann zwróci się o wskazówki do Zleceniodawcy (o ile jest to możliwe). Przy braku potwierdzenia odbioru Hellmann ma prawo ponownego przyjęcia Przesyłki na koszt Zleceniodawcy, nawet po jej rozładowaniu.
9. Dostawa zrealizowana jest w sposób prawidłowy, jeżeli List Przewozowy jest potwierdzony czytelnym podpisem, datą i pieczęcią Odbiorcy, lub podpisem elektronicznym w przypadku niewystępowania papierowych Listów Przewozowych.
10. Odbiorcy nie przysługuje prawo do rozpakowania Przesyłki i sprawdzenia jej zawartości przed potwierdzeniem jej odbioru, jeżeli Przesyłka dostarczona została bez śladów ingerencji i uszkodzeń.
11. W przypadku braku możliwości zrealizowania dostawy z przyczyn innych niż zawinione przez Hellmann i powstania konieczności składowania Przesyłki, Hellmann przysługuje prawo do obciążania Zleceniodawcy kosztami składowania począwszy od trzeciego dnia licząc od daty dostawy wynikającej z treści Zlecenia.
12. Potwierdzeniem dostawy jest:
  - a) status Przesyłki widoczny w Helliusz, lub
  - b) informacja zwrotna zawierająca status Przesyłki w formie elektronicznej transmisji danych, lub
  - c) informacja zawierająca status Przesyłki wysłana do Zleceniodawcy w formie korespondencji elektronicznej.Hellmann, na podstawie indywidualnych ustaleń ze Zleceniodawcą i na warunkach opisanych w sekcji V.3, może potwierdzać dostawy w formie skanów Listów Przewozowych lub ich elektronicznych kopii udostępnianych Zleceniodawcy.
13. Postępowanie z dokumentami, opisane w punktach powyżej nie dotyczy innych dokumentów towarzyszących jak dokumenty WZ, faktury handlowe, kwity paletowe czy wszelkie dokumenty reklamacji, w tym protokoły zwrotów. Usługa zwrotu dokumentów jest usługą dodatkową opisaną w sekcji V.3 Warunków.
14. Dostawa jest uznana za terminową, jeśli jest dostarczona zgodnie ze Zleceniem co do dnia i miejsca, przy czym standardowymi godzinami dostaw są godziny od 8.00 do 16.00. Zarówno dostawy, jak i odbiory, realizowane są w Dni robocze. Dla uniknięcia wątpliwości, godziny dostawy, podane przez Zleceniodawcę w treści Zlecenia pełnią jedynie funkcje pomocnicze i wskazują preferowany przedział czasowy dostawy.
15. Hellmann nie ponosi odpowiedzialności za nieterminową dostawę, jeśli powstała ona z przyczyn niezależnych od Hellmann. Główne przyczyny niezależne od Hellmann to m.in.:
  - a) blokady komunikacyjne,
  - b) nieposiadanie przez Odbiorcę infrastruktury lub wyposażenia niezbędnego do przyjęcia dostawy,
  - c) wprowadzenie ograniczeń w ruchu pojazdów o charakterze krajowym lub lokalnym uniemożliwiających dostawę do Odbiorcy, o ile zostaną one wprowadzone formalnym komunikatem władz lub wynikać będą z zastosowanych znaków drogowych,
  - d) błędy w danych przekazanych w Zleceniu, które mogą wpływać na jego terminową i kompletną realizację,
  - e) wstrzymanie realizacji Zlecenia przez Hellmann, o którym mowa w sekcji III pkt 6,
  - f) przekazywanie poleceń zmieniających istotne warunki Zlecenia w trakcie jego realizacji,
  - g) zdarzenia losowe niezależne od Hellmann,
  - h) niewykonanie zobowiązań opisanych w sekcji IV pkt 1.
16. W przypadku braku szczegółowych wskazówek ze strony Zleceniodawcy lub trudności w ich uzyskaniu, Hellmann zabezpiecza interesy Zleceniodawcy na jego koszt, działając według własnego uznania w sposób najkorzystniejszy dla Zleceniodawcy w wyborze

- drogi, środków, warunków i sposobów przewozu oraz składowania i załadowania przesyłek itp., o czym, w miarę możliwości, powinien uprzedzić Zleceniodawcę.
17. Hellmann może przesłać Przesyłkę łącznie z innymi towarami jako Przesyłkę zbiorową, za Zbiorczym Listem Przewozowym (ZLP). W szczególności, Hellmann może wykonywać usługi w ramach ładunków drobnicowych, z uwzględnieniem przeładunków.
  18. Wykonywanie czynności ładunkowych tj. załadunku i rozładunku Przesyłek należy odpowiednio do obowiązków Nadawcy i Odbiorcy. Hellmann nie ma obowiązku wykonywania czynności ładunkowych ani zapewnienia środków technicznych lub urządzeń umożliwiających załadunek i rozładunek, z zastrzeżeniem zapisów sekcji V.6 i V.7. Kierowca dostarczający Przesyłkę, o ile jej waga nie przekracza 300 kg i możliwe jest użycie przez kierowcę ręcznego wózka paletowego, może na życzenie Odbiorcy przenieść towar do skraj skrzyni ładunkowej. W razie braku możliwości skorzystania z ręcznego wózka paletowego, kierowca nie ma obowiązku przemieszczania Przesyłek, których waga przekracza 30 kg/opakowanie. Ewentualna pomoc Hellmann przy załadunku i rozładunku udzielana jest na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Nadawcy lub Odbiorcy.
  19. Przeszkody - niezależnie od Hellmann lub innej osoby, działającej na jego zlecenie (zarządzenie władz, wypadki żywiołowe, strajki, blokady dróg itp.) - uniemożliwiające wykonanie w całości lub części obowiązków Hellmann, zwalniają go na czas trwania tych przeszkód od odpowiedzialności za terminowe wykonanie Zlecenia. O przeszkodach tych Hellmann, w miarę możliwości, powinien powiadomić Zleceniodawcę. Gdy ich trwanie przedłuża się nadmiernie, Hellmann może odstąpić od umowy nawet, gdy jest ona częściowo wykonana. Jednakże przed odstąpieniem od umowy, Hellmann zobowiązany jest zabezpieczyć Przesyłkę i interes Zleceniodawcy w porozumieniu z nim. W razie takiego odstąpienia przez Hellmann od umowy należy mu się zwrot wydatków, poniesionych w związku z wykonaniem zlecenia oraz stosowna część wynagrodzenia za dokonane czynności.

## **V. Usługi dodatkowe**

Hellmann oferuje Zleceniodawcy, na jego koszt, możliwość skorzystania z opisanych poniżej usług dodatkowych. Zlecenie realizacji usługi dodatkowej odbywa się, w zależności od trybu składania Zleceń, poprzez zaznaczenie przez Zleceniodawcę stosownych pól w treści Zlecenia lub wybranie stosownego kodu instrukcji. Wprowadzenie informacji o usługach dodatkowych w innych, nieprzeznaczonych do tego polach tekstowych, nie oznacza złożenia zlecenia na ich wykonanie przez Hellmann.

### **V.1. COD –pobranie za przesyłkę**

1. COD – pobranie za Przesyłkę – usługa dodatkowa świadczona w transporcie krajowym, polegająca na pobraniu od Odbiorcy należności przysługującej Zleceniodawcy za Przesyłkę i przekazaniu jej Zleceniodawcy. Wysokość kwoty pobrania nie może przekroczyć 5.000,00 zł (pięć tysięcy złotych) łącznie w odniesieniu do wszystkich Przesyłek nadanych w danym dniu przez jednego Nadawcę i dostarczanych do jednego Odbiorcy.
2. Złożenie Zlecenia na COD odbywa się poprzez wpisanie kwoty pobrania we właściwym polu Zlecenia.
3. Odbiorca zobowiązany jest do przygotowania odliczonej kwoty pobrania, kierowca nie ma obowiązku posiadania środków pieniężnych.
4. Hellmann ma prawo odmówić wykonania usługi COD bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu.
5. Odmowa uregulowania przez Odbiorcę określonej przez Zleceniodawcę kwoty pobrania lub brak odliczonej kwoty pobrania traktowane są jak odmowa przyjęcia Przesyłki. Hellmann w takim przypadku zwraca Przesyłkę do Nadawcy, koszt transportu w obie strony ponosi Zleceniodawca.
6. Pobrane przez Hellmann kwoty pobrań przekazywane są, na konto bankowe wskazane pisemnie przez Zleceniodawcę, w cyklach tygodniowych w każdy piątek za pobrania dokonane w tygodniu poprzednim, przy czym za dzień wpłaty przyjmuje się dzień

obciążenia rachunku bankowego Hellmann. Hellmann nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności, w tym odpowiedzialności za opóźnienie płatności, w przypadku błędnego podania numeru konta przez Zleceniodawcę.

7. Hellmann nie ponosi odpowiedzialności za błędne podanie przez Zleceniodawcę kwoty pobrania w Zleceniu.
8. Wszelka odpowiedzialność Hellmann z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi COD ograniczona jest do wysokości kwoty pobrania.

## **V.2. Zwrot palet**

Zwrot palet – usługa dodatkowa świadczona w transporcie krajowym polegająca na wymianie palet przy dostawie towaru do Odbiorcy. Szczegółowe zasady wymiany palet oraz odpowiedzialność Hellmann opisuje dokument „Procedura: Ogólne warunki wymiany palet HWL Polska” stanowiący załącznik nr 2 do Warunków.

## **V.3. Zwrot dokumentów**

1. Zwrot dokumentów – usługa dodatkowa świadczona w transporcie krajowym polegająca na zwróceniu Zleceniodawcy potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów (jednego lub więcej) tj. dokumenty WZ, faktury handlowe, kwity paletowe, itp., dołączonych do przesyłki i wskazanych w Liście Przewozowym. Zwrot dokumentów odbywa się w formie elektronicznej poprzez umieszczenie ich w archiwum optycznym Hellmann lub w formie fizycznego zwrotu dokumentów do Zleceniodawcy. Data zwrotu Listów Przewozowych i/lub dokumentów oznacza datę ich umieszczenia w elektronicznym archiwum optycznym.
2. Złożenie Zlecenia na zwrot Listów Przewozowych i/lub dokumentów odbywa się poprzez wpisanie we właściwym polu Zlecenia odpowiedniej instrukcji zawierającej nazwy i numery Listów Przewozowych i/lub dokumentów podlegających zwrotowi oraz umieszczenie dodatkowych dokumentów w przezroczystej kopercie (dalej „przyłga”) przytwierdzonej w widocznym miejscu do opakowania transportowego.
3. Listów Przewozowych i/lub dokumenty klienta towarzyszące Przesyłce będą fizycznie zwracane do Zleceniodawcy tylko na żądanie, w terminie nie dłuższym niż 14 Dni roboczych od momentu zgłoszenia żądania na piśmie. Koszt zwrotu dokumentów określa oferta/umowa transportowa.
4. Hellmann ma prawo odmówić wykonania usługi zwrotu dokumentów bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia jakiejkolwiek odpowiedzialności z tego tytułu.
5. Hellmann, w trakcie odbioru Przesyłki od Nadawcy, nie sprawdza zawartości przyłgi, ani umieszczonych w niej dokumentów pod względem ich zgodności z wpisem w Liście przewozowym. Hellmann nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie dokumentów pod warunkiem dostarczenia ich Odbiorcy w przyłdze nie noszącej śladów ingerencji. Jakakolwiek odpowiedzialność Hellmann z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej ograniczona jest do wysokości poniesionej przez Zleceniodawcę/Nadawcę/Odbiorcę szkody, nie więcej jednak niż wysokość opłaty netto za tę usługę.

## **V.4. Usługi gwarantowane**

1. Usługi gwarantowane – usługi dodatkowe w transporcie krajowym i międzynarodowym polegające na dostawie Przesyłki w określonym dniu roboczym i godzinach, we wskazanych przez Hellmann obszarach, określonych poprzez kody pocztowe. Szczegółowa lista obszarów, o których mowa w zdaniu poprzednim, dostępna jest na stronie internetowej [www.hellmann.pl](http://www.hellmann.pl).
2. Złożenie Zlecenia na usługi gwarantowane odbywa się poprzez wpisanie we właściwym polu zlecenia odpowiedniej instrukcji.
3. Wszelka odpowiedzialność Hellmann z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług gwarantowanych ograniczona jest do wysokości poniesionej przez Zleceniodawcę/Nadawcę/Odbiorcę szkody, nie więcej jednak niż suma kwoty wskazanej w sekcji VII pkt 4 i podwójnej wysokości opłaty netto za te usługi.

### **V.5. Awizacja dostawy**

1. Awizacja dostawy – usługa dodatkowa w transporcie krajowym polegająca na powiadomieniu Odbiorcy za pomocą wiadomości SMS lub email, o planowanym terminie dostawy Przesyłki.
2. Złożenie Zlecenia na awizację dostawy odbywa się poprzez wypełnienie właściwego pola Zlecenia wraz z podaniem prawidłowego numeru telefonu komórkowego lub adresu email.
3. Zważywszy na sposób przekazywania wiadomości o planowanym terminie dostawy Przesyłki, Hellmann nie gwarantuje skutecznego przesłania tej informacji i tym samym nie będzie ponosić z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.

### **V.6. Dostawa „to door”**

1. Dostawa „to door” – usługa dodatkowa w transporcie krajowym polegająca na dostarczeniu Przesyłki do drzwi Odbiorcy.
2. Usługa realizowana jest w następujący sposób:
  - a) Przesyłki o wadze brutto równej lub mniejszej niż 30 kg dostarczane są do drzwi Odbiorcy, nie dalej jednak niż 100m od miejsca zaparkowania pojazdu Hellmann,
  - b) przesyłki o wadze brutto powyżej 30 kg dostarczane są do pierwszej przeszkody, nie dalej jednak niż 30m od miejsca zaparkowania pojazdu Hellmann.
3. Przeszkoda, o której mowa w pkt. 2 lit. b) powyżej, oznacza każdą przeszkodę uniemożliwiającą dowóz Przesyłki przy użyciu wózka paletowego. Przykładami takich przeszkód są: nieutwardzona powierzchnia, schody, krawężniki, bruk, brak windy lub brak możliwości jej użycia w przypadku dostaw na piętro 3 i wyższe, itp.
4. Usługa świadczona jest w odniesieniu do Przesyłek o wadze brutto nieprzekraczającej 1200 kg, pod warunkiem, że waga brutto pojedynczego opakowania Przesyłki nie przekracza 300 kg, a kubatura nie jest większa niż 2 m<sup>3</sup>.
5. Złożenie Zlecenia na dostawę „to door” odbywa się poprzez wpisanie we właściwym polu Zlecenia odpowiedniej instrukcji.
6. Wszelka odpowiedzialność Hellmann z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej ograniczona jest do wysokości poniesionej przez Zleceniodawcę/Nadawcę/Odbiorcę szkody, nie więcej jednak niż wysokość opłaty netto za tę usługę, z tym jednak zastrzeżeniem, że odpowiedzialność za uszkodzenie Przesyłki zgodna jest z opisaną w sekcji VII.

### **V.7. Usługa wniesienia**

1. Usługa wniesienia – usługa dodatkowa w transporcie krajowym polegająca na rozpaletyzowaniu Przesyłki i dostarczeniu powstałych w ten sposób jej części składowych w miejsce wskazane przez Odbiorcę, z tym jednak zastrzeżeniem, że miejsce to musi znajdować się w obrębie adresu dostawy. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że w odniesieniu do Przesyłek opakowanych w kartony zbiorcze, to kartony zbiorcze są częściami składowymi Przesyłki, a nie opakowania jednostkowe znajdujących się w nich towarów.
2. Usługa realizowana jest w następujący sposób:
  - a) części składowe Przesyłki o wadze brutto równej lub mniejszej niż 30 kg dostarczane są w miejsce wskazane przez Odbiorcę, nie dalej jednak niż 50m od miejsca zaparkowania pojazdu Hellmann,
  - b) części składowe Przesyłki o wadze brutto powyżej 30 kg dostarczane są do pierwszej przeszkody, nie dalej jednak niż 30m od miejsca zaparkowania pojazdu Hellmann.
3. Przeszkoda, o której mowa w pkt. 2 lit. b) powyżej, oznacza nieutwardzoną powierzchnię, tj. podłoże trawiaste, piaszczyste, żwirowe, itp.
4. Usługa świadczona jest w odniesieniu do Przesyłek:
  - a) o całkowitej wadze brutto nieprzekraczającej 300 kg, pod warunkiem, że waga brutto części składowej Przesyłki nie przekracza 60 kg, oraz

- b) których kubatura części składowych nie przekracza 1 m<sup>3</sup>,
  - c) których liczba części składowych powstałych w wyniku repaletyzacji jest mniejsza lub równa 10.
5. Usługa nie obejmuje w żadnym razie odbioru opakowań, dokonywania podłączeń, sprawdzania prawidłowości działania, itp. W przypadku braku windy lub braku możliwości jej użycia, usługa wniesienia świadczona jest jedynie do 2 piętra.
  6. Złożenie Zlecenia na usługę wniesienia odbywa się poprzez wpisanie we właściwym polu Zlecenia odpowiedniej instrukcji. Z uwagi na charakter usługi, Hellmann zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu realizacji Zlecenia o 1 dzień roboczy. Zmiana czasu realizacji Zlecenia, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, nie może być potraktowana jako opóźnienie dostawy.
  7. Wszelka odpowiedzialność Hellmann z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej ograniczona jest do wysokości poniesionej przez Zleceniodawcę/Nadawcę/Odbiorcę szkody, nie więcej jednak niż wysokość opłaty netto za tę usługę, z tym jednak zastrzeżeniem, że odpowiedzialność za uszkodzenie Przesyłki zgodna jest z opisaną w sekcji VII.

## **VI. Płatności**

1. Hellmann będzie wysyłał Zleceniodawcy faktury oraz faktury korygujące drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zleceniodawcę w Karcie Klienta, chyba że Strony wspólnie postanowią inaczej. Niniejszym przyjmuje się, że zapis zdania poprzedzającego stanowi akceptację, o której mowa w art. 106n ust. 1 Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku wraz z późn.zm. Hellmann nie ponosi odpowiedzialności za nieskuteczne doręczenie faktur drogą elektroniczną w przypadku niepoinformowania o zmianie adresu e-mail wskazanego w Karcie Klienta.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania zapłaty za wykonane przez Hellmann usługi w kwocie każdorazowo ustalonej przez strony. W razie braku odmiennej umowy, wszelkie należności Hellmann płatne są w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury przez Hellmann.
3. Hellmann może uzależnić wykonanie zlecenia od wpłacenia zaliczki na poczet wydatków związanych z jego wykonaniem (np. frachty, opłaty portowe, celne itp.). Hellmann może również uzależnić wydanie przesyłki od dokonania zapłaty wynagrodzenia należnego Hellmann za dane Zlecenie.
4. W przypadku opóźnienia w regulowaniu przez Zleceniodawcę płatności za usługi wykonane przez Hellmann, Hellmann ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych. Niezależnie od uprawnienia do żądania zapłaty odsetek, Hellmann może powstrzymać się z wydaniem Przesyłki do czasu uregulowania wszystkich należności, których termin zapłaty upłynął bezskutecznie. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na przysługujące Hellmann prawo zastawu na Przesyłce.
5. Hellmann nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za szkody wynikłe z opóźnienia realizacji Zlecenia w sytuacji, gdy Zleceniodawca nie będzie regulował należności w ustalonym przez Strony terminie.
6. Wynagrodzenie Hellmann określone w walucie przeliczane będzie na złote polskie według kursu sprzedaży Banku Pekao S.A. obowiązującego w dniu rozładunku towaru w pierwszym terminalu w Polsce – w przypadku importu/ w dniu załadunku towaru – w przypadku eksportu. Hellmann przysługuje prawo do ustalenia innego kursu, niż wskazany w zdaniu poprzedzającym, co nie stanowi zmiany niniejszych Warunków.
7. W przypadku ustalenia przez Strony płatności w walucie innej niż polski złoty, Zleceniodawca niniejszym rezygnuje z prawa do dokonania zapłaty w walucie polskiej, opisanego w art. 358 § 1 kodeksu cywilnego.
8. Zajęcie, przepadek (konfiskata) lub inne działania, dotyczące Przesyłki nie mają wpływu na roszczenia Hellmann wobec Zleceniodawcy, o ile działania te nie były następstwem rażącego niedbalstwa Hellmann.
9. Udzielenie Hellmann Zlecenia realizowanego na rzecz osoby trzeciej nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty należności związanej z wykonaniem Zlecenia przez Hellmann.

10. Hellmann przysługuje prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków, w tym prawo do cedowania wierzytelności na wybrany przez siebie podmiot.

## **VII. Odpowiedzialność**

1. Hellmann odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez siebie lub osoby, z których pomocą zobowiązanie wykonuje lub, którym powierza wykonanie usług, zgodnie z:
  - a. przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, w odniesieniu do usług w transporcie krajowym w części dotyczącej „umowy spedycji”, z zastrzeżeniem postanowień poniżej;
  - b. przepisami Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) sporządzonej w Genewie 19 maja 1956 roku w odniesieniu do usług w transporcie międzynarodowym, z zastrzeżeniem postanowień poniżej.
2. W zakresie usług w transporcie krajowym Hellmann jest odpowiedzialny za przewoźników, dalszych spedytorów, składowników, przeładowców i inne osoby, którymi się posługuje przy wykonaniu Zlecenia, chyba, że nie ponosi winy w ich wyborze.
3. W każdym przypadku, poza opóźnieniem dostawy, powstania szkody w Przesyłce odpowiedzialność Hellmann za usługi świadczone w transporcie krajowym ograniczona jest do kwoty 500 zł (pięćset złotych), chyba, że Zleceniodawca wskazał Hellmann w treści Zlecenia wartość Przesyłki towarowej, którą zamierza nadać. Podanie przez Zleceniodawcę wartości Przesyłki oznacza zaakceptowanie przez Niego wynagrodzenia Hellmann z tytułu przewozu takiej Przesyłki. W przypadku Przesyłek o wartości wskazanej przez Zleceniodawcę, Hellmann zobowiązany jest do ich ubezpieczenia CARGO w zakresie opisanym Instytutowymi Klauzulami Ładunkowymi (A) 1/1/09. Wskazanie wartości przewożonej Przesyłki nie stanowi „deklaracji wartości przewożonych rzeczy”, o której mowa w art. 40 ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo Przewozowe.
4. Odpowiedzialność Hellmann za szkody wynikające z opóźnienia dostawy ograniczona jest, z zastrzeżeniem brzmienia zapisów sekcji V.4., do wysokości poniesionej przez Zleceniodawcę/Nadawcę/Odbiorcę szkody, nie więcej jednak niż do wysokości opłaty za fracht netto, to znaczy nie powiększonej o podatek od towarów i usług VAT.
5. Odpowiedzialność Hellmann za szkody w przesyłkach będących rzeczami używanymi, ograniczona jest do wartości rzeczy wskazanej w fakturze dostawcy lub zastępującym fakturę dowodzie wewnętrznym, a w przypadku ich braku do wartości rzeczywistej w miejscu i czasie załadunku, stanowiącej wartość nowej rzeczy pomniejszona o stopień faktycznego jej zużycia. Hellmann nie odpowiada za szkody powstałe w przesyłkach będących rzeczami używanymi, z przyczyn wynikających z dotychczasowego użytkowania tych rzeczy.
6. W usługach przewozowych w transporcie międzynarodowym Hellmann oferuje Zleceniodawcy, na jego koszt, możliwość ubezpieczenia Przesyłki w ubezpieczeniu CARGO w zakresie opisanym Instytutowymi Klauzulami Ładunkowymi (A) 1/1/09. Wybranie przez Zleceniodawcę opcji „ubezpieczenie CARGO” i podanie wartości Przesyłki jest równoznaczne z zaakceptowaniem dodatkowych kosztów jej ubezpieczenia.
7. Hellmann jest zwolniony od odpowiedzialności jeżeli Przesyłka dostarczona została bez śladów ingerencji (szkoda ukryta) lub Odbiorca, w trakcie dokonywania odbioru, nie wpisał uwag o uszkodzeniu lub braku towaru do Listu Przewozowego i nie sporządził stosownego protokołu szkody, oraz po zbadaniu okoliczności powstania szkody nie można przypisać winy bezpośrednio Hellmann. Protokół szkody, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga dla swej ważności podpisu kierowcy. Każdorazowo stroną zobowiązaną do udowodnienia winy Hellmann w takim przypadku jest Zleceniodawca.
8. W przypadku powstania szkody Zleceniodawca zobowiązany jest udokumentować, że towar w określonej ilości i o określonych właściwościach został przekazany Hellmann.
9. Hellmann nie ponosi odpowiedzialności także za szkody spowodowane przez:
  - a) winę poszkodowanego,
  - b) winę osoby trzeciej,

- c) brak lub wadliwość opakowania Przesyłki,
  - d) niedostarczenie przez Zleceniodawcę w odpowiednim czasie specyfikacji i innych dokumentów,
  - e) szczególne niebezpieczeństwo wynikające z wadliwego załadowania i rozładowania przesyłki, jeżeli załadunek i rozładunek nie został dokonany przez Hellmann lub osoby trzecie działające w jego imieniu,
  - f) naturalne właściwości towaru, np. łamliwość, rdza, utlenianie się, rozsypanie, podatność towaru na zmiany temperatury, samoistne wewnętrzne zepsucie itp..
10. Odpowiedzialność odszkodowawcza Hellmann ograniczona jest do odpowiedzialności za szkodę rzeczywistą. Hellmann nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody pośrednie, w tym utracone korzyści Zleceniodawcy, Nadawcy i Odbiorcy. Hellmann nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zapłacenia przez Zleceniodawcę, Nadawcę lub Odbiorcę odszkodowań, w tym kar umownych, osobom trzecim, w wyniku jakichkolwiek zdarzeń, będących następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy przez Hellmann.
  11. Odpowiedzialność Hellmann z tytułu realizacji usług jest wyłączona w przypadku niedopełnienia przez Zleceniodawcę, Nadawcę lub Odbiorcę ich zobowiązań w zakresie, w jakim miało to wpływ na wykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi przez Hellmann.
  12. Hellmann nie jest odpowiedzialny za uszkodzenie, ubytek lub opóźnienie powstałe z przyczyn od niego niezależnych (tj.: strajki, zakazy administracyjne ograniczające ruch pojazdów, blokady, itp.). W szczególności Hellmann nie odpowiada za szkody i opóźnienie spowodowane działaniem lub zaniechaniem Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy lub osób trzecich, działających w ich imieniu.

## **VIII. Reklamacje**

1. Uprawnionym do wnoszenia reklamacji jest:
  - a) z tytułu zleconych usług spedycyjnych, o których mowa w sekcji II pkt. 1 lit a) - Zleceniodawca.
  - b) z tytułu zleconych usług przewozowych, o których mowa w sekcji II pkt. 1 lit b) - Zleceniodawca, Nadawca lub Odbiorca.
2. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba zamiast uprawnionej, dołącza się dokument przelewu praw albo pełnomocnictwo, w którym określono przedmiot reklamacji.
3. Reklamacje muszą być wniesione poprzez prawidłowe wypełnienie formularzy znajdujących się na stronie internetowej [www.hellmann.pl](http://www.hellmann.pl). Do reklamacji muszą być dołączone dokumenty wymienione na przywołanej stronie internetowej.
4. W przypadku, gdy reklamację wniosła osoba nieuprawniona lub reklamacja nie jest kompletna, Hellmann jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji zażądać odpowiedniego jej poprawienia lub uzupełnienia w terminie 1 miesiąca od daty wysłania takiego żądania, pod rygorem uznania reklamacji za nie wniesioną, o czym Hellmann winien uprzedzić reklamującego.
5. Jeżeli reklamacja została wniesiona prawidłowo i jest kompletna lub została uzupełniona, Hellmann udziela wstępnej odpowiedzi najpóźniej w terminie 30 dni odpowiednio od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
6. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty wynagrodzenia Hellmann oraz nie uprawnia Zleceniodawcy do dokonania potrącenia wysokości roszczeń z jakiegokolwiek należnościami przysługującymi Hellmann.

## **IX. Klauzula poufności**

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji jakie uzyskał o Hellmann w związku ze współpracą. Obowiązek zachowania w tajemnicy obejmuje w szczególności: treść wszelkich umów i porozumień zawartych pomiędzy Zleceniodawcą i Hellmann, wszelkie informacje dotyczące zakładów, organizacji, kadr, współpracowników, kontrahentów, wskaźników, finansów, technologii, rozwiązań technicznych, programów, materiałów („Informacje Poufne”).

2. Jako informacje poufne nie są traktowane informacje podane przez Hellmann do publicznej wiadomości, jak również informacje znane Zleceniodawcy przed rozpoczęciem współpracy.
3. Udostępnienie Informacji Poufnych przez Zleceniodawcę osobom trzecim możliwe jest jedynie za uprzednią pisemną zgodą Hellmann albo na żądanie sądu, prokuratury, policji i innych organów państwowych uprawnionych do ich uzyskania na podstawie ustawy. W tym ostatnim wypadku Zleceniodawca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Hellmann o wpłynięciu takiego żądania. W obu wypadkach Zleceniodawca udostępni Informacje Poufne jedynie w niezbędnym zakresie.

## **X. Przedawnienie**

Roszczenia z tytułu usług świadczonych przez Hellmann przedawniają się z upływem roku. Przedawnienie zaczyna biec:

- a) w przypadku roszczeń z tytułu uszkodzenia lub braków w Przesyłce - od dnia jej dostarczenia,
- b) w przypadku całkowitej utraty Przesyłki lub dostarczenia jej z opóźnieniem - od dnia, w którym Przesyłka miała być dostarczona.
- c) we wszystkich innych przypadkach przedawnienie zaczyna biec od dnia wykonania zlecenia.

## **XI. Rozstrzygnięcie sporów i prawo właściwe**

1. Wszelkie spory, które mogą wyniknąć pomiędzy Hellmann a Zleceniodawcą, Nadawcą lub Odbiorcą w związku z wykonaniem, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług będzie rozstrzygał sąd powszechny właściwy dla siedziby Hellmann.
2. W kwestiach nieunormowanych w Warunkach zastosowanie ma Kodeks Cywilny, Konwencja CMR i Ustawa Prawo przewozowe.

Niniejsze Warunki wchodzi w życie z dniem 1 marca 2024 roku i zastępują Warunki z dnia 1 maja 2023 roku. Hellmann przysługuje prawo do zmiany treści Warunków, o czym poinformuje poprzez udostępnienie nowego ich brzmienia na stronie internetowej [www.hellmann.pl](http://www.hellmann.pl) lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Dokumentem wiążącym jest jego wersja w języku polskim.