

# OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG przez RHENUS FREIGHT LOGISTICS SP. Z O. O.

Obowiązujące od dnia 01.07.2024

Szanowni Państwo, w Regulaminie zapisaliśmy zasady naszej współpracy z Państwem jako Zleceniodawcą oraz zasady realizacji naszych usług. Regulamin wraz z wszystkimi załącznikami jest nierozłącznym elementem każdej Umowy spedycyjnej, transportowej lub magazynowej.

Rhenus Freight Logistics jako spedytor, przewoźnik i operator logistyczny ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie na zasadach określonych w ustawie Prawo Przewozowe, Konwencja CMR, Kodeks Cywilny, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.

**Dziękujemy za zaufanie. Nasze usługi realizujemy z pasją!**

## § 1 Terminologia i definicje

- Przesyłka** – rzeczy podjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego lub Dowodu Nadania, lub Etykiety Adresowej, od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy.
- Nadawca** – podmiot, który wydaje przesyłkę przedstawicielowi Rhenus w ramach wykonania zleconej usługi przewozu.
- Odbiorca** – podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez Rhenus w ramach wykonania zleconej usługi przewozu.
- Zleceniodawca** – podmiot, który zawarł umowę z Rhenus (również poprzez zlecenie usługi). Może nim być Nadawca, Odbiorca lub inny podmiot.
- Zlecenie szczegółowe** – zlecenie dotyczące przewozu jednej przesyłki.
- Zlecenie mix** – zlecenie podjęcia do przewozu przesyłek bez szczegółowego określenia ich odbiorców.
- Płatnik** – Nadawca, Odbiorca lub trzeci podmiot wskazany przez Zleceniodawcę, który jest zobowiązany do wniesienia opłaty za usługi Rhenus. W przypadku niewniesienia opłaty za usługi Rhenus przez Płatnika, zobowiązaniem do zapłaty jest podmiot, który go wskazał. W każdym przypadku gwarantem zapłaty jest Zleceniodawca.
- Cennik** – wszystkie cenniki standardowe umieszczone na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/> lub uzgodnione indywidualnie, za wyjątkiem Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.
- Tabela Opłat i Usług Dodatkowych** – dokument, który określa stawki wynagrodzenia za usługi dodatkowe zlecane Rhenus oraz stawki opłat dodatkowych Rhenus.
- Dokument przewozowy** – dokument lub dokumenty dotyczące przewozu przesyłki, które stanowią dowód jej nadania, przebiegu jej przewozu oraz dostawy. Dokumentem może być przekaz elektroniczny (dalej „w formie elektronicznej”), wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w Prawie Przewozowym. Stosownie do uzgodnień pomiędzy Rhenus a Zleceniodawcą stosowane są następujące dokumenty przewozowe:
  - List przewozowy** – podpisany przez Nadawcę dokument przewozowy od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, w którym Nadawca podaje między innymi: adres nadania przesyłki, adres odbioru przesyłki, nazwę towaru, cechy zabezpieczeń, liczbę, rodzaj, a także wymiary i wagę rzeczywistą jednostek logistycznych oraz kto jest płatnikiem za przewóz lub inne wymagania określone w przepisach np. przepisach ADR. Określenie List przewozowy w rozumieniu Prawa Przewozowego oznacza również inny dokument przewozowy (np.: Etykieta Adresowa, Dowód Nadania, Dowód Dostawy).
  - Etykieta adresowa** – dokument przewozowy naklejany na przesyłkę, od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, w którym Nadawca podaje między innymi: adres nadania przesyłki, adres odbioru przesyłki, nazwę towaru, cechy zabezpieczeń, liczbę jednostek logistycznych oraz wagę rzeczywistą. Etykieta Adresowa, jako dokument przewozowy, może składać się z jednej lub więcej etykiet adresowych odnoszących się do poszczególnych partii danej przesyłki.
  - Dowód nadania** – dokument przewozowy, o określonej przez Rhenus zawartości, wystawiany i podpisany przez Nadawcę podczas nadawania przesyłki, jako dowód jej nadania.
  - Dowód dostawy** – dokument przewozowy wystawiany przez Rhenus, na którym Odbiorca potwierdza fakt dostarczenia przesyłki.
- Siła wyższa** – zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu szczególnej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług, które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Rhenus Freight Logistics jak i Zleceniodawcy, i któremu Strony nie mogły się przeciwstawić działając ze szczególną starannością. Zdarzeniami siły wyższej w myśl niniejszych Ogólnych Warunków są w szczególności: wojna, stan wojenny, rozruchy, zamieszki, rewolucje, strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, klęski żywiołowe, w tym powódź, trzęsienie ziemi, epidemia, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i które uniemożliwiają realizację usług.

12. **Jednostkowe opakowanie logistyczne lub Jednostka logistyczna** – dowolna partia towaru dla potrzeb transportu umieszczona na lub w jednym nośniku transportowym (np. paleta, karton, pojemnik, kosz, skrzynia), oznaczona oddzielną etykietą adresową. Przesyłka może składać się z jednej lub większej liczby jednostek logistycznych. Waga rzeczywista jednostki logistycznej (waga brutto) jest łączną wagą rzeczywistą towaru wraz z jego opakowaniem oraz wagą rzeczywistą nośnika transportowego.
13. **Jednostka logistyczna podatna do przeładunku mechanicznego** – jednostka logistyczna (np. paleta, skrzynia, kosz, kontener), posiadająca wg oceny Rhenus Freight Logistics, konstrukcję umożliwiającą jej bezpieczny i niepowodujący uszkodzeń przeładunek za pomocą mechanicznych środków przeładunkowych (m.in. wózków widłowych), przy udziale jednej osoby.
14. **Jednostka logistyczna długa** – jednostka logistyczna, której najdłuższy wymiar jest większy niż 3,0 m dla serwisów krajowych oraz 2,4 m dla serwisów międzynarodowych. Maksymalna długość jednostki logistycznej 6 m (i nie większy niż 6 m dla drobnicy międzynarodowej).
15. **Miejsce paletowe (MPAL)** – powierzchnia zajmowana przez jedną jednostkę logistyczną podatną do przeładunku mechanicznego o wymiarach 1,20 m x 0,80 m albo o innych wymiarach, których iloczyn wynosi 0,96 m<sup>2</sup>. Za wymiary uznaje się:
  - a. jeśli towar nie wystaje poza obrys nośnika transportowego: wymiary nośnika transportowego jednostki logistycznej, na którym albo wewnątrz którego załadowany jest towar;
  - b. jeśli towar wystaje poza obrys nośnika transportowego: najdłuższe wymiary długości i szerokości mierzone po obrysie opakowania na całej jego wysokości.
16. **Miejsce paletowe (MPAL) do wyceny** – powierzchnia zajmowana przez jedną jednostkę logistyczną podatną do przeładunku mechanicznego, obliczona zgodnie z regułami określonymi w powyższej definicji miejsca paletowego, z zastrzeżeniem że każdy z wymiarów (długość / szerokość) jest zaokrąglany w górę do wielokrotności 0,2 m. Obliczone w ten sposób wartości zaokrąglane są do góry, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
17. **Ekwiwalent wagowy miejsca paletowego** – stosowany dla potrzeb określenia wynagrodzenia Rhenus wskaźnik ciężaru przesyłki wyliczany jako iloraz sumy wag rzeczywistych jednostek logistycznych i sumy ich miejsc paletowych do wyceny. Wskaźnik ten jest wyliczany wyłącznie dla jednostek logistycznych podatnych do przeładunku mechanicznego.
18. **Terminarz dostaw** – dokument określający m.in. przewidywane terminy dostaw przesyłek. Wskazane terminy mogą ulec zmianie z uwzględnieniem okoliczności jakie mogą wyniknąć w związku z realizacją usługi. Rhenus Freight Logistics gwarantuje terminy dostaw wyłącznie jeżeli zostało to wyraźnie określone w definicji usługi wskazanej w niniejszych Ogólnych Warunkach albo w odrębnej umowie zawartej ze Zleceniodawcą.
19. **Cena podstawowa** – wynagrodzenie za usługi przewozowe, z wyłączeniem Korekty Paliwowej oraz usług i opłat zawartych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.
20. **Paleta EUR lub EPAL** (zwana w dalszej części Paleta) – jednostka transportowa dotycząca wyłącznie nieuszkodzonych i legalnie oznaczonych znakiem towarowym Palet EUR lub EPAL (drewniane płaskie, o wymiarach: 800 mm na 1200 mm) zgodnych z Kodeksem UIC 435 lub europejską normą EN 13698-1 albo normą, która ją zastąpi, oznaczone legalnie znakiem towarowym EUR albo EPAL (w przypadku palet EPAL z pominięciem oznakowania EUR dla palet wyprodukowanych po 31.07.2013r). Do oceny zgodności palet z ww. normami stosuje się aktualne „Karty Oceny Palet”, dostępne na Stronach internetowych <http://www.uic-eur.pl/> (w przypadku palet EUR) albo na stronie <http://epal.org.pl/> (w przypadku palet EPAL) albo na stronach internetowych wskazanych na stronie internetowej Rhenus Freight Logistics ([www.rhenusgroup.com](http://www.rhenusgroup.com)), które mają pierwszeństwo przed innymi stronami.
21. **Protokół odchyień/zmian, szkody** – dokument opisujący stwierdzone ubytki, uszkodzenia lub niezgodności rzeczywistych parametrów lub ilości Przesyłek lub Palet z treścią Dokumentu Przewozowego. Wymagane są dwa egzemplarze Protokołu Odchyień/Zmian podpisane przez przedstawiciela Rhenus Freight Logistics oraz Nadawcę albo Odbiorcę, z uwzględnieniem postanowień Prawa Przewozowego.
22. **Szczególne Wymogi** – wymagania i warunki, jakie należy spełnić przy wykonywaniu przewozu lub usług spedycyjnych dotyczących danego towaru lub Przesyłki, wynikające w szczególności z przepisów prawa, rodzaju lub właściwości Towaru lub innych uwarunkowań i okoliczności. W każdy przypadku, gdy w odniesieniu do danego towaru lub Przesyłki występują Szczególne Wymogi – mają Państwo obowiązek poinformować Rhenus o nich w treści Zlecenia Spedycyjnego i w Umowie. Szczególne Wymogi mogą dotyczyć np. zachowania temperatury kontrolowanej, zakazu piętrowania Towaru, zapewnienia pojazdu spełniającego określone wymogi lub pojazdu posiadającego określone wyposażenie, zapewnienia przewoźnika lub kierowcy o określonych kwalifikacjach, spełnienia wymagań dotyczących składowania, spedycji lub przewozu produktów danego rodzaju, takich jak np.: produkty spożywcze, produkty ekologiczne czy towary niebezpieczne ADR; spełnienia wymagań w zakresie zgłoszenia przewozu w ramach systemu monitorowania przewozu towarów itp.
23. **Czynności Ładunkowe** – Załadunek i Rozładunek Przesyłki:
  - a. **Załadunek** – Ogół czynności mających na celu umieszczenie Przesyłki wewnątrz pojazdu lub pojemnika transportowego (w szczególności kontenera) podstawionego w miejscu załadunku. Załadunek obejmuje prawidłowe rozmieszczenie Przesyłki wewnątrz pojazdu lub pojemnika transportowego, a także uporządkowanie pojazdu lub pojemnika transportowego w przypadku jego zanieczyszczenia w trakcie wykonywania Czynności Ładunkowych.
  - b. **Rozładunek** – Ogół czynności mających na celu wyładunek Przesyłki z pojazdu lub pojemnika transportowego (w szczególności kontenera) w miejscu rozładunku, a także uporządkowanie pojazdu lub pojemnika transportowego w przypadku jego zanieczyszczenia w trakcie wykonywania Czynności Ładunkowych.

24. **Umowa** – Umowa zawarta pomiędzy Państwem i Rhenus. Można ją zawrzeć w szczególności w drodze przyjęcia przez Państwa oferty Rhenus wykonania usługi, złożonej w odpowiedzi na Państwa Zlecenie Spedycyjne. Umowa dotyczy wykonania usługi w odniesieniu do danej Przesyłki. Umowa zawarta pomiędzy Państwem i Rhenus może mieć także charakter ramowy (np. w przypadku przyjęcia przez Państwa złożonej przez Rhenus oferty współpracy w zakresie świadczenia usług) – wówczas w wykonaniu takiej Umowy ramowej zawierane będą pomiędzy Państwem i Rhenus Umowy jednostkowe.
25. **Oferta** - oznacza ofertę złożoną Klientowi przez Rhenus na piśmie lub w formie ustnej, dotyczącą współpracy z Klientem, która określa podstawowe warunki i zasady współpracy.
26. **Zlecenie Spedycyjne** – zlecenie wykonania usług spedycyjnych w odniesieniu do danej Przesyłki, które Państwo Rhenus złożyli.
27. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE – ogólne rozporządzenie o ochronie danych.
28. **Dni Robocze** – Dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem przypadających w tym przedziale dni ustawowo wolnych od pracy.
29. **Forma Pisemna** – Forma pisemna określona w art. 78 Kodeksu cywilnego (polega ona na złożeniu własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli, wymogów formy pisemnej nie spełnią w szczególności kserokopia, skan, faks ani e-mail) albo forma elektroniczna określona w art. 781 Kodeksu cywilnego (polega ona na złożeniu oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzeniu go kwalifikowanym podpisem elektronicznym). Jeżeli postanowienia Regulaminu wymagają Formy Pisemnej, a nie zostanie ona dochowana, to skutkować to będzie rygorem nieważności.
30. **Okresy Obowiązki Dodatek Sezonowego** – Okres od 1 września do 31 grudnia każdego roku oraz okresy rozpoczynające się od 5 dnia roboczego (włącznie), przypadającego przed wymienionymi poniżej świętami i kończące się 5 dnia roboczego przypadającego po wymienionych poniżej świętach (włącznie):
  - a. Święta Wielkanocne (pierwszy i drugi dzień Wielkiej Nocy),
  - b. Weekend Majowy (1, 2 i 3 dzień maja),
  - c. Dzień Bożego Ciała.
31. **Tajemnica Przedsiębiorstwa** - Wszelkie niepodane do publicznej wiadomości informacje, w szczególności techniczne, technologiczne, handlowe, organizacyjne oraz inne mające znaczenie gospodarcze, względem których strona zainteresowana podjęła niezbędne kroki mające na celu zachowanie ich poufności.
32. **Krajowy List Przewozowy** – list przewozowy wystawiany przez Nadawcę, który musi zostać wydany przewoźnikowi Rhenus wraz z Przesyłką w przypadku przystąpienia przez Rhenus do świadczenia usługi Krajowy System Dystrybucji Przesyłek Drobnicowych, jeżeli Zlecenie nie zostało złożone za pomocą aplikacji Rhenus pl-24 a także w przypadku usług Krajowy System Dystrybucji Przesyłek Częściowych oraz Krajowy System Dystrybucji Przesyłek Całopojazdowych;
33. **Międzynarodowy List Przewozowy CMR** – list przewozowy wystawiany przez Nadawcę, który musi zostać wydany przewoźnikowi Rhenus wraz z Przesyłką w przypadku przystąpienia przez Rhenus do świadczenia usługi Międzynarodowy System Dystrybucji Przesyłek Drobnicowych, Międzynarodowy System Dystrybucji Przesyłek Całopojazdowych lub Międzynarodowy System Dystrybucji Przesyłek Częściowych
34. **Płatnik** – Nadawca, Odbiorca, Zleceniodawca lub inny podmiot wskazany przez Zleceniodawcę, który jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Rhenus wynagrodzenia za świadczone usługi, Wynagrodzenia Dodatkowego, wydatków, kosztów lub innych należności wynikłych podczas realizacji Zlecenia lub powstałych w związku z realizacją Zlecenia, odsetek za opóźnienie w spełnieniu świadczenia pieniężnego oraz kosztów windykacji, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy Zleceniodawca nie jest Płatnikiem, Zleceniodawca odpowiada solidarnie z Płatnikiem za zapłatę na rzecz Rhenus wynagrodzenia za świadczone usługi, Wynagrodzenia Dodatkowego, wydatków, kosztów lub innych należności wynikłych podczas realizacji Zlecenia lub powstałych w związku z realizacją Zlecenia, odsetek za opóźnienie w spełnieniu świadczenia pieniężnego oraz kosztów windykacji;
35. **Osoba Kontaktowa** – osoba wyznaczona po stronie Rhenus i Zleceniodawcy w Umowie, Ofercie lub składająca i przyjmująca Zlecenie, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń, wydawania i przyjmowania poleceń i wskazówek oraz dokonywania wiążących Rhenus i Zleceniodawcę uzgodnień, w formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub za pomocą poczty elektronicznej;
36. **Reklamacja** – to wstępne, obowiązkowe, polubowne, pozasądowe zwrócenie się przez Zleceniodawcę do Rhenus z roszczeniem odszkodowawczym, wynikającym z niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
37. **Towar Niebezpieczny** – towar, którego przewóz jest dopuszczony jedynie na warunkach określonych w przepisach Umowy dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B oraz Ustawy z dnia 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych lub jest zabroniony na podstawie innych przepisów;
38. **Załącznik ADR** – dokument wystawiany przez Nadawcę, który musi zostać wydany przewoźnikowi Rhenus wraz z Przesyłką w przypadku przystąpienia przez Rhenus do świadczenia usługi spedycyjnej, której przedmiotem jest Towar Niebezpieczny; załącznik ADR zawiera informacje dodatkowe niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi spedycyjnej, której przedmiotem jest Towar Niebezpieczny;
39. **Usługi Podstawowe** – usługi spedycyjne określone w Regulaminie w zakresie organizacji przewozu;
40. **Usługi Dodatkowe** – usługi spedycyjne określone w Regulaminie uzupełniające Usługi Podstawowe;

41. **Masa Przeliczeniowa** – masa Przesyłki ustalana przez Rhenus w oparciu o najwyższy parametr jednostki logistycznej, wybierany spośród masy rzeczywistej, objętości (m<sup>3</sup>), zajętości skrzyni ładunkowej (ldm). Standardowe stosowane przeliczniki masy 1 m<sup>3</sup> = 250 kg, 1 ldm – 1250 kg.
  42. **CBM** – jednostka miary Przesyłki stosowana przez Rhenus do ustalania jej objętości, tj. długość x szerokość x wysokość.
  43. **LDM** – metr przestrzeni ładunkowej mierzony z uwzględnieniem długości i szerokości przestrzeni ładunkowej pojazdu przewoźnika Rhenus oraz wymiarów najpopularniejszego nośnika Przesyłek, czyli palety EURO EPAL o wymiarach 1200 mm x 800 mm; przyjmując, iż standardowa szerokość przestrzeni ładunkowej pojazdu przewoźnika Rhenus wynosi 2,4 m, a obok siebie mogą zostać ustawione maksymalnie dwie palety EURO EPAL o wymiarach 1200 mm x 800 mm, to maksymalna ładowność pojazdu przewoźnika Rhenus nie może przekroczyć 13,6 LDM; jedna paleta EURO EPAL o wymiarach 1200 mm x 800 mm zajmuje w przestrzeni ładunkowej pojazdu przewoźnika Rhenus 0,4 LDM;
  44. **Wskaźnik Indeksacji** - Rhenus jest uprawniony do zmiany bazowych stawek transportowych określonych w Ofercie, o wskaźnik indeksacji stworzony w oparciu o wzrost następujących wskaźników ekonomicznych: Paliwo, Płace, Inflacja Ogólna, w proporcjach określonych poniżej, zwany dalej „Wskaźnikiem Indeksacji”. Spedytor ustali wartość Wskaźnika Indeksacji przyjmując, że wartość Wskaźnika Indeksacji będzie ustalana w następujący sposób:
    - a. wartość wskaźnika A – Paliwo, będzie stanowić 30% wartości Wskaźnika Indeksacji;
    - b. wartość wskaźnika B – Płace, będzie stanowić 35% wartości Wskaźnika Indeksacji;
    - c. wartość wskaźnika C - Inflacja ogólna, będzie stanowić 35% wartości Wskaźnika Indeksacji.Aktualną wartość Wskaźnika Indeksacji oraz wartość poszczególnych wskaźników ekonomicznych, a także ich źródło, Rhenus będzie publikował na swojej stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics>.
- Miminalna wartość Wskaźnika Indeksacji wynosi 3,50%**
45. **Magazyn(y) sieci Rhenus** - oznacza obiekt magazynowy wykorzystywany przez Rhenus lub podwykonawców Rhenus do realizacji Usług Magazynowych lub/i Usług Transportowych.
  46. **Cena(y) Usługi Magazynowej** - oznacza ustalone przez Strony wynagrodzenie z tytułu wykonania przez Rhenus Usług Magazynowych.
  47. **Usługi Magazynowe** - oznacza wszelkie działania takie jak w szczególności rozładunek, załadunek, odbiory, przechowywanie, kontrola zapasów, obsługa zamówień, kompletowanie zamówień, przygotowanie do wysyłki, fakturowanie, montaż, etykietowanie, wymiana, zarządzanie magazynowe, kontrola informacji i inne usługi odnoszące się do Towarów, realizowane w Magazynach sieci Rhenus, oddzielnie uzgodnione pomiędzy Klientem i Rhenus, które nie są związane z realizacją Usługi Transportowej lub z jakimikolwiek instrukcjami dotyczącymi przewozu Towarów.

## § 2 Zakres stosowania Regulaminu

1. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG przez Rhenus Freight Logistics sp. z o. o., zwane dalej „Regulaminem”, stanowi integralną część każdej umowy zawartej przez Rhenus Freight Logistics sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie Puławska 99 (02-595 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000940538, NIP 5213951377, REGON 520852396, kapitał zakładowy: 5.000,000 PLN, zwaną dalej „Rhenus”, niezależnie od postanowień przeciwnych.
2. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania do umów zawieranych z konsumentami.
3. Regulamin stosujemy w relacjach pomiędzy:
  - a. Zleceniodawcą i Rhenus – niezależnie od tego, w jaki sposób Zleceniodawca zawarł z Rhenus Umowę,
  - b. Rhenus i Odbiorcami, Nadawcami, Zleceniodawcami oraz innymi podmiotami, które zostały przez Zleceniodawcę włączone w proces wykonywania Umowy. Za działania i zaniechania takich podmiotów ponosi Zleceniodawca odpowiedzialność, jak za swoje własne działania i zaniechania.
4. Regulamin stosujemy przy określaniu odpowiedzialności Rhenus, niezależnie od tego jaka jest jej podstawa (kontraktowa czy deliktowa).
5. Regulamin stosujemy w każdym przypadku świadczenia przez Rhenus usług, także w przypadku zawarcia Umowy w inny sposób, niż opisany w Regulaminie. Regulamin stosujemy również do zawartych z Zleceniodawcą Umów o charakterze ramowym, na podstawie których zawieramy z Zleceniodawcą Umowy jednostkowe dotyczące poszczególnych Przesyłek.
6. Poprzez zawarcie Umowy Zleceniodawca wyraża zgodę na wykonanie Usługi zgodnie z uzgodnionymi Warunkami, Regulaminem oraz Przepisami Prawa.
7. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami Umowy i Regulaminem, Rhenus stosuje Prawo Przewozowe, Konwencję CMR, Kodeks Cywilny i właściwe przepisy prawa polskiego.
8. Jeżeli pomiędzy Umową i Regulaminem pojawią się rozbieżności, w pierwszej kolejności Rhenus stosuje Umowę.
9. Regulamin i Załączniki nie są ofertą, o której mowa w przepisach prawa<sup>1</sup>. Do zawierania Umów Rhenus nie stosuje przepisów o ofercie w postaci elektronicznej<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Art. 66 § 1 kodeksu cywilnego

<sup>2</sup> Art. 661 § 1–3 kodeksu cywilnego.

10. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu zostałyby uznane za nieważne lub nieskuteczne, to w pozostałej części Regulamin nadal obowiązuje. W miejsce postanowień uznanych za nieważne lub nieskuteczne, Rhenus stosuje właściwe przepisy prawa.
11. Rhenus zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. Może je także uchylić oraz wydać w ich miejsce nowe ogólne warunki świadczenia usług. Może do tego dojść przede wszystkim w przypadku, gdy zmianie ulegnie zakres lub organizacja świadczonych usług, ze względu na zmiany na rynku usług spedycyjnych, przewozowych i logistycznych, zmiany w prawie itp.
12. Wszelkie odstępstwa od zasad współpracy określonych w Regulaminie, wymagają wspólnego uzgodnienia w Formie Pisemnej.
13. Zmianą Regulaminu nie są zmiany, które Rhenus wprowadza do materiałów, które publikuje na firmowej stronie internetowej lub w RHENUS PL-24, takich jak:
  - a. formularze Zleceń Spedycyjnych/Transportowych, formularze zgłaszania reklamacji,
  - b. informacje o korekcie paliwowej, dodatku walutowym, dodatku drogowym,
  - c. informacje dotyczące ubezpieczenia w transporcie (ubezpieczenie cargo),
  - d. cenniki i tabele opłat dodatkowych, korekt czy dodatków.
14. Regulamin oraz jego późniejsze zmiany są dostępne na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/> i w oddziałach Rhenus Freight Logistics Sp. z o.o.
15. Regulamin zaczyna obowiązywać 01.07.2024 r. i zastępuje Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez Rhenus Freight Logistics Sp. z o.o. z dnia 31.12.2021 r., które tracą moc. Nawet jeśli w naszej ofercie, składanym przez Zleceniodawcę Zleceniu lub innym dokumencie jest odwołanie do Ogólnych Warunków Świadczenia Usług przez Rhenus Freight Logistics Sp. z o.o. to z dniem 01.07.2024 r. zostają one zastąpione Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług.
16. Do Umowy, która Rhenus łączy ze Zleceniodawcą, nie mają zastosowania jakiegokolwiek wzorce umowne Zleceniodawcy.

### § 3 Rodzaje usług

1. Rhenus świadczy usługi dla przedsiębiorców, w związku z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą.
2. Rhenus świadczy usługi wyłącznie za uprzednim, pisemnym potwierdzeniem możliwości ich wykonania, czyli organizuje przewóz, wysyłkę lub odbiór Przesyłek w krajowym i międzynarodowym transporcie drogowym oraz magazynowanie towarów/przesyłek.
3. Nasze usługi mogą być związane z całością albo częścią procesu przewozu danej Przesyłki.
4. Zakres świadczonych usług określa w każdym przypadku Umowa. W ramach świadczonych przez Rhenus usług możemy w szczególności podejmować następujące czynności:
  - a. planujemy przewóz,
  - b. wybieramy przewoźników i zawieramy z nimi umowy przewozu,
  - c. zajmujemy się przeładunkami i obsługą Przesyłek w naszych terminalach (co może obejmować także składowanie, pakowanie, konfekcjonowanie itp.),
  - d. kontaktujemy się z przewoźnikami,
  - e. świadczymy usługi magazynowania,
  - f. dbamy o zabezpieczenie Zleceniodawcy praw względem przewoźników, spedytorów, podwykonawców,
  - g. administrujemy niezbędnymi dokumentami,
  - h. świadczymy usługi dodatkowe określone w Umowie,
  - i. dokonujemy obsługi celnej w ramach usług agencji celnej.
5. Usługi agencji celnej, są realizowane przez upoważniony podmiot z Grupy Rhenus.
6. **Rhenus nie świadczy usług:**
  - a. dotyczących towarów i rzeczy, których posiadania, przewozu lub składowania zabrania prawo oraz towarów i rzeczy wymienionych w § 4 Wyłączenia i załączniku nr 4 „Towary wyłączone i szczególne” oraz załączniku nr 5 „Materiały niebezpieczne pożarowo wyłączone ze składowania”,
  - b. na rzecz konsumentów, czyli osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej oraz osób fizycznych, które zlecają usługi spedycyjne nie związane z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą.
7. Rhenus świadczy usługi w odniesieniu do wszystkich rodzajów towarów, z wyjątkiem Towarów Wyłączonych oraz towarów określonych w § 4 niniejszego Regulaminu.

### § 4 Towary Wyłączone i Szczególne

1. Rhenus nie świadczy usług w zakresie:
  - a. przesyłek niewłaściwie opakowanych, nieodpowiednio zabezpieczonych do transportu,
  - b. przesyłek pocztowych,
  - c. dokumentów i korespondencji pisemnej w rozumieniu przepisów prawa,
  - d. mienia osobistego,
  - e. żywych zwierząt, szczątków ludzkich i zwierzęcych,
  - f. broni i amunicji,
  - g. przesyłek wartościowych, w szczególności: wartości i środki pieniężne, znaki legitymacyjne, papiery wartościowe, wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki, zbiory kolekcjonerskie itp.,

- h. przesyłek, które wymagają odrębnych zezwoleń, koncesji lub ich przewóz jest zabroniony przez prawo,
  - i. przesyłek, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzi lub zwierząt mających z nimi styczność albo mogą uszkodzić inne towary lub jakikolwiek środek transportu lub narzędzia użyte do ich obsługi, za wyjątkiem przesyłek zawierających towary niebezpieczne według Umowy ADR będących przedmiotem spedycji zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 12 niniejszego Regulaminu,
  - j. towarów strategicznych w rozumieniu Ustawy z 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, wraz z późniejszymi zmianami.
  - k. środków odurzających i substancji psychotropowych, w szczególności narkotyków, środków zastępczych oraz leków lub preparatów wymagających specjalnych warunków przewozu;
  - l. towarów podwójnego zastosowania, towarów o znaczeniu strategicznym i uzbrojenia;
  - m. makiet architektonicznych;
  - n. towarów o szczególnej wartości, w szczególności wartości i środków pieniężnych, wyrobów jubilerskich, metali szlachetnych, kamieni szlachetnych i półszlachetnych, znaków legitymacyjnych, papierów wartościowych, dzieł sztuki, w tym rzeźb, obrazów i instalacji artystycznych, niezależnie od ich wartości artystycznej, antyków, przedmiotów wytworzonych przed rokiem 1945, przedmiotów stylizowanych na antyki, numizmatów, zbiorów kolekcjonerskich;
  - o. towarów, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzi lub zwierząt mających z nimi styczność lub mogą uszkodzić inne przesyłki lub pojazd przewoźnika Rhenus lub narzędzia używane do ich obsługi, za wyjątkiem przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne, których przewóz lub przechowanie są organizowane zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - p. przesyłek zawierających inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - q. przesyłek, których przewóz jest zabroniony przez prawo.
2. Rhenus nie przyjmuje do spedycji, chyba, że Umowa Spedycji stanowi inaczej:
- a. przesyłek zawierających towary chemicznie i aktywne biologicznie, za wyjątkiem przesyłek zawierających towary niebezpieczne według Umowy ADR będących przedmiotem spedycji zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 18 niniejszego Regulaminu,
  - b. przesyłek stanowiących wzór, matrycę produkcyjną lub prototyp jakiegokolwiek urządzenia, maszyny lub innego produktu przemysłowego,
  - c. przesyłek wymagających specjalistycznego sprzętu do ich obsługi,
  - d. przesyłek, zawierających lub będących produktami szybko psującymi się (w tym wymagających kontrolowanej temperatury w trakcie transportu)
  - e. przesyłki towarowe, których właściwości fizyczne i chemiczne ulegają zmianie na skutek upływu czasu i wymagają w związku z tym szczególnych wymogów transportów,
  - f. odpadów z wyjątkami.
3. W przypadku nadania przesyłki wyłączonej ze spedycji/transportu – zgodnie z katalogiem z ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu lub niezgodnej z deklarowaną zawartością przesyłki, Zleceniodawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody w pełnej wysokości – w tym także w sytuacjach związanych ze skażeniem środowiska. Rhenus nie odpowiada za uszkodzenie, utratę lub ubytek takich przesyłek.
4. W sytuacjach określonych w powyższych ustępach domniemywa się, że Zleceniodawca ponosi winę za nadanie przesyłki wyłączonej ze spedycji.
5. Rhenus świadczy usługi wyłącznie za uprzednim, pisemnym potwierdzeniem możliwości ich wykonania w zakresie:
- a. przesyłek, których przedmiotem są towary chemiczne i aktywne biologicznie, za wyjątkiem Przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne, których przewóz jest organizowany zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - b. przesyłek, których parametry brzegowe przekraczają parametry określone w Regulaminie;
  - c. przesyłek celnych wymagających zaplombowania pojazdu przewoźnika Rhenus;
  - d. przesyłek, których przedmiotem są telefony, urządzenia elektroniczne lub high-tech, wyroby akcyzowe, w tym alkohol i wyroby tytoniowe, rośliny, produkty odzwierzęce lub pasze;
  - e. przesyłek, których wartość przekracza 50 000 zł;
  - f. przesyłek z dostawą w sobotę;
  - g. przesyłek, których przedmiot stanowi wzór, matrycę produkcyjną lub prototyp jakiegokolwiek urządzenia, maszyny lub innego produktu przemysłowego, projekt architektoniczny lub budowlany;
  - h. przesyłek wymagających specjalistycznego sprzętu do ich obsługi;
  - i. przesyłek zawierających lub będących produktami szybko psującymi się, tj. których właściwości fizyczne i chemiczne ulegają zmianie na skutek upływu czasu i wymagają w związku z tym szczególnych warunków przewozu, przeladunku lub przechowania;
  - j. przesyłek, których przedmiot stanowią meble w stanie złożonym lub częściowo złożonym;
  - k. przesyłek zawierających części samochodowe, części innych maszyn lub urządzeń mechanicznych, które nie znajdują się w opakowaniu fabrycznym;
  - l. przesyłek, które wymagają odrębnych zezwoleń, koncesji lub innych decyzji administracyjnych;
  - m. przesyłek, których przedmiotem są towary objęte systemem monitorowania drogowego, o którym mowa w ustawie o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów lub podlegające innemu zgłoszeniu (tzw. SENT);
  - n. Przesyłek wymagających dostaw do osób prywatnych (B2C).

## § 5 Ogólne warunki przyjmowania Przesyłek i realizacji usług

1. Zleceniodawca (Nadawca) zobowiązany jest do przygotowania i wydania Przesyłki w stanie umożliwiającym jej prawidłową obsługę, w tym przewóz oraz dostarczenie bez utraty, ubytku i uszkodzenia.
2. W ramach obowiązku z poprzedniego punktu, Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić, żeby opakowanie Przesyłki było zgodne z prawem oraz żeby:
  - a. było odpowiednie do rodzaju i właściwości Przesyłki, a także sposobu jej obsługi i przewozu,
  - b. zabezpieczało Przesyłkę przed czynnikami zewnętrznymi, wydostaniem się jej zawartości na zewnątrz oraz wyrządzeniem szkody w mieniu lub na osobie,
  - c. uniemożliwiało dostęp do zawartości Przesyłki bez jego widocznego naruszenia,
  - d. zawierało jedynie substancje nieszkodliwe dla życia i zdrowia ludzi oraz dla środowiska,
  - e. było oznaczone czytelnie, w widocznym miejscu, informacjami o: nazwie i adresie Nadawcy oraz nazwie i adresie Odbiorcy, liczbie jednostek ładunkowych (np. palet) objętych Przesyłką, zawartości i cechach towarów i rzeczy objętych Przesyłką oraz o sposobie postępowania z Przesyłką,
  - f. opakowanie każdej jednostki ładunkowej spełniało wymogi Standardów Pakowania.
3. Jeżeli do danego towaru lub Przesyłki znajdują zastosowanie Szczególne Wymogi, Zleceniodawca zobowiązany jest do poinformowania Rhenus o nich. Ponadto - odpowiednio do okoliczności danego przypadku – Zleceniodawca zobowiązany jest do: spełnienia warunków i wymagań wynikających ze Szczególnych Wymogów, przygotowania towaru i Przesyłki z ich uwzględnieniem oraz przekazania Rhenus niezbędnych dokumentów. Jeżeli Rhenus uzna to za konieczne do wykonania usług lub z takim żądaniem zwróci się do Rhenus organ państwowy, Zleceniodawca zobowiązany jest także do odpowiedniego uzupełnienia informacji dotyczących Szczególnych Wymogów oraz do dalszego współdziałania w celu ich dopełnienia.
4. W każdym razie Zleceniodawca zobowiązany jest do przygotowania Przesyłki w taki sposób, aby jej waga nie doprowadziła do przekroczenia dopuszczalnej masy całkowitej lub dopuszczalnej ładowności pojazdu.
5. Usługi Rhenus realizuje zgodnie z zawartą Umową. Przy ich wykonywaniu Rhenus kieruje się zasadami należytej staranności.
6. W celu wykonania usług, Rhenus zawiera z przewoźnikami umowy przewozu. Może także przekazywać wykonanie powierzonych usług spedycyjnych, w całości jak i w części, innym podmiotom Grupy Rhenus lub innym podmiotom, jeżeli uzna to za niezbędne lub pomocne dla wykonania Umowy. Nie wymaga to zawiadomienia Zleceniodawcy ani uzyskania jego zgody.
7. Wprowadzenie przez Zleceniodawcę zmian w treści zawartej z Rhenus Umowy, w tym co do zakresu, sposobu, przedmiotu wykonania usług lub co do innych okoliczności wskazanych w Zleceniu, jest możliwe po uzyskaniu zgody Rhenus. Wprowadzone zmiany Umowy mogą spowodować zmianę wysokości wynagrodzenia Rhenus.
8. Przy świadczeniu usług Rhenus kieruje się dobrem Przesyłki. Dlatego też, jeżeli z przyczyn przez Rhenus niezawinionych, wystąpią zakłócenia lub przeszkody w realizacji usług lub jeżeli Zleceniodawca nie udzieli Rhenus kompletnych i dostatecznych informacji dotyczących sposobu realizacji usług, Rhenus może zmienić sposób wykonywania Umowy bez zgody Zleceniodawcy (na koszt i ryzyko Zleceniodawcy). O potrzebie zmiany sposobu wykonywania Umowy Rhenus będzie informować Zleceniodawcę w miarę możliwości.
9. Rhenus nie jest zobowiązana przestrzegać wskazówek, instrukcji i poleceń, które byłyby niezgodne z treścią Umowy lub Regulaminem.
10. Załadunek Przesyłki wykonuje Nadawca, a Rozładunek Odbiorca. Rhenus nie jest odpowiedzialna za Załadunek i Rozładunek Przesyłki, chyba, że indywidualne warunki oferty/umowy stanowią inaczej.
11. Z uwagi na złożoną specyfikę i organizację świadczenia usług spedycyjnych/transportowych, Rhenus nie zobowiązuje się do wykonania poszczególnych usług lub ich etapów w określonym terminie ani do zapewnienia dostarczenia Przesyłki w określonym terminie, chyba że wprost Rhenus przyjął na siebie takie zobowiązanie w Umowie zawartej ze Zleceniodawcą w Formie Pisemnej. Jeżeli Zleceniodawca wskaże termin w Zleceniu Spedycyjnym lub w Umowie zawartej ze Rhenus bez zachowania Formy Pisemnej, termin taki traktowany jest wyłącznie jako orientacyjny.
12. Zarówno Rhenus, jak i podmioty zaangażowane przez Rhenus w wykonywanie Umowy, mogą sprawdzić, czy Przesyłka i towarzyszące jej dokumenty są zgodne z Umową lub Zleceniem oraz czy zostały przygotowane w sposób prawidłowy i kompletny. W razie stwierdzenia nieprawidłowości, Rhenus może odmówić przyjęcia Przesyłki.
13. W przypadku wystąpienia przeszkód w realizacji Umowy, Rhenus zwróci się do Zleceniodawcy o wykonalne wskazówki co do dalszego postępowania, które zobowiązany jest przekazać Rhenus najszybciej jak to możliwe.
14. Rhenus nie ponosi odpowiedzialności za skutki wskazówek, instrukcji i poleceń, które Zleceniodawca przekaże nie Rhenus, a bezpośrednio innym podmiotom zaangażowanym w wykonanie usług lub w obsługę Przesyłki.
15. Na prośbę Zleceniodawcy, Rhenus przekaże dostępne informacje dotyczące stanu, etapu i przebiegu wykonania usług i Umowy.
16. Zleceniodawca zobowiązany jest zwolnić Rhenus z roszczeń i zobowiązań, jeżeli w związku z wykonaniem Umowy lub w celu jej wykonania Rhenus zaciągnie zobowiązania, lub w związku z Umową zostanie przeciwko Rhenus zgłoszone roszczenie.

## § 6 Prawo zastawu

1. Z mocy prawa przysługuje Rhenus ustawowe prawo zastawu na Przesyłce. Z prawa zastawu Rhenus może skorzystać w celu zabezpieczenia roszczeń o zapłatę przez Zleceniodawcę wynagrodzenia, kosztów i wydatków oraz wszelkich innych należności, które przysługują Rhenus na podstawie aktualnie wykonywanej Umowy oraz wszystkich poprzednich Umów.
2. Wszelkie koszty powstałe w związku z wykonywaniem przez Rhenus ustawowego prawa zastawu, obciążają Przesyłkę i zostaną doliczone do należności zabezpieczonych zastawem. W szczególności: koszty składowania, obsługi, zabezpieczenia i koszty transportu.
3. Jeżeli jakiegokolwiek osoby trzecie zgłoszą Rhenus roszczenia związane z Przesyłką, na której przysługuje Rhenus ustawowe prawo zastawu, Zleceniodawca zobowiązany jest do zwolnienia Rhenus z odpowiedzialności wobec takich osób trzecich i naprawienia szkód poniesionych przez Rhenus w związku z tymi roszczeniami. Rhenus nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody powstałe w związku ze skorzystaniem przez Rhenus z ustawowego prawa zastawu na Przesyłce.

## § 7 Szczególne warunki przyjmowania Przesyłek i realizacji usług

1. Zlecenia Przewozowe należy składać z odpowiednim wyprzedzeniem, wg następującego schematu:
  - a. Zlecenia Przewozowe dotyczące Usługi Przewozu Krajowego:
    - do godziny 11:00 w Dniu Roboczym, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku – w przypadku, gdy miejsce załadunku Przesyłki znajduje się w obszarze właściwości oddziału Przewoźnika, do którego zostało złożone Zlecenie Przewozowe;
    - do godziny 15:00 w Dniu Roboczym poprzedzającym Dzień Roboczy, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku – w pozostałych przypadkach.
  - b. Zlecenia Przewozowe dotyczące Usługi Przewozu Międzynarodowego:
    - Zlecenie Przewozowe dotyczące przywozu Przesyłki z zagranicy do Polski (zlecenie importowe): do godziny 14:00 w Dniu Roboczym poprzedzającym Dzień Roboczy, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku (lub do 3 dni przed planowaną datą załadunku w przypadku przesyłek IGR);
    - Zlecenie Przewozowe dotyczące wywozu Przesyłki z Polski za granicę (zlecenie eksportowe):
      - I. do godziny 10:00 w Dniu Roboczym, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku – w przypadku, gdy miejsce załadunku Przesyłki znajduje się w obszarze właściwości oddziału Przewoźnika, do którego zostało złożone Zlecenie Przewozowe;
      - II. do godziny 14:00 w Dniu Roboczym poprzedzającym Dzień Roboczy, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku – w pozostałych przypadkach.
    - Zlecenie Przewozowe dotyczące przewozu Przesyłki poza granicami Polski: do godziny 14:00 w Dniu Roboczym poprzedzającym Dzień Roboczy, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku.
  - c. Zlecenie Przewozowe dotyczące Usługi Przewozu Krajowego Towarów Objętych Monitorowaniem oraz Usługi Przewozu Międzynarodowego Towarów Objętych Monitorowaniem dotyczącej wywozu Przesyłki z Polski za granicę należy składać do godziny 10:00 w Dniu Roboczym, w którym nastąpić ma załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w miejscu załadunku – w przypadku, gdy miejsce załadunku Przesyłki znajduje się w obszarze właściwości oddziału Przewoźnika, do którego zostało złożone Zlecenie Przewozowe
2. Zlecenia Przewozowe złożone po upływie terminów wskazanych w punkcie 1 traktuje się jako złożone kolejnego Dnia Roboczego.

## § 8 Usługi Magazynowe

1. Rhenus jest również operatorem logistycznym, który świadczy profesjonalne Usługi Magazynowe w stosunku do Towarów Klientów.
2. Wszystkie Towary składowane w magazynach Rhenus pozostają własnością Klienta. Rhenus oferuje ubezpieczenie Towaru Klienta w ramach własnej polisy ubezpieczenia majątkowego od wszystkich ryzyk w wysokości odpowiadającej maksymalnej wartości Towarów składowanych w magazynach Rhenus. W przypadku braku skorzystania z ubezpieczenia Towarów przez Rhenus, Klient zobowiązany jest do posiadania polisy ubezpieczenia majątkowego od wszystkich ryzyk w wysokości odpowiadającej maksymalnej wartości Towarów składowanych w magazynach Rhenus. Klient zobowiązany jest przekazać Rhenus certyfikat potwierdzający takie ubezpieczenie oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia.
3. W przypadku pierwszej dostawy Towarów do Magazynu sieci Rhenus, Klient zobowiązany jest przekazać Rhenus wszystkie dane logistyczne Towarów, takie jak struktura opakowań, warunki składowania, indeksy i nazwy handlowe Towarów oraz dodatkowe informacje niezbędne do prawidłowej realizacji Usług.
4. Zlecenia z datą realizacji w trybie 24h muszą być złożone do Rhenus do godziny 14:00 dnia poprzedzającego realizację Zlecenia. Rhenus zastrzega sobie prawo traktowania Zleceń przesłanych po godzinie 14:00 jako Zleceń przesłanych w dniu następnym.
5. Do godziny 16:00 Klient zobowiązany jest do przesłania do Rhenus zestawienia wszystkich numerów Zleceń przesłanych danego dnia. Rhenus potwierdzi zgodność przesłanej listy z otrzymanymi Zleceniami.



6. Dostawy Towarów do Magazynów sieci Rhenus przyjmowane są w godzinach 8 :00 -16:00 od poniedziałku do piątku. Rhenus zastrzega sobie prawo do przesunięcia rozładunku na kolejny dzień w przypadku przyjazdu samochodu po godzinie 16:00.
7. Klient odpowiada za właściwe oznakowanie i opakowanie Towarów dostarczanych do Magazynów sieci Rhenus.
8. Dostawy towarów przyjmowane są na paletach EUR lub na innych certyfikowanych paletach, zgodnych z normą PN-M-78216 (UIC 435-2).
9. W przypadku dostaw kontenerowych (dostawa towaru luzem) Towary są rozładowywane i paletyzowane na paletach EUR za dodatkową opłatą.
10. W przypadku, kiedy Umowa pomiędzy Klientem i Rhenus obejmuje zarządzanie paletami Klienta, rozliczenie palet EUR z Klientem odbywa się w cyklach miesięcznych wg następującego wzoru: Saldo = (palety przyjęte od Klienta – palety wydane z magazynu + palety odebrane od odbiorców). Saldo z Klientem pomniejszane jest o współczynnik zużycia palet który wynosi 14,3% i jest liczony od ilości palet odebranych od odbiorców. Szczegółowe zasady obrotu paletami EUR mogą zostać doprecyzowane pomiędzy Stronami w odrębnym porozumieniu.
11. Rhenus nie odpowiada za palety niezwrócone przez odbiorców przy dostawie oraz za windykację palet od odbiorów Towarów.
12. Jeżeli Rhenus i Klient nie uzgodnili inaczej, Towary są składowane w regałach składowania lub w stosach w zależności od rodzaju Towaru. Standardowe warunki składowania Towarów to temperatura od 5 do 30 st. C
13. Magazyny sieci Rhenus pracują w ustawowe dni robocze w ustalonych godzinach. W przypadku konieczności świadczenia usług poza standardowymi godzinami pracy oraz w dni ustawowo wolne od pracy Rhenus naliczy dodatkową opłatę uzgodnioną z Klientem.
14. W przypadku korzystania przez Klienta dla dostaw i odbiorów z usług innego podmiotu niż Rhenus, koszty administracyjne ponoszone z tego tytułu przez Rhenus związane m.in. z obsługą informatyczną, dokumentacyjną, itp. obciążają Klienta.
15. Rhenus może przenieść Towary składowane w imieniu Klienta w inne miejsce, które będzie się znajdować w rozsądnym oddaleniu od obecnego magazynu. Jeśli Rhenus przenosi Towary z własnej inicjatywy, Rhenus nie może obciążać Klienta kosztami związanymi z takim przeniesieniem.
16. Rhenus będzie zobowiązane do przestrzegania zobowiązań określonych w Ofercie lub w Umowie i dotyczących jakości świadczonych Usług Magazynowych lub terminowości ich świadczenia pod warunkiem, żeienne wahania aktywności Klienta mieszczą się w przedziale +/- 15% średniego dziennego zapotrzebowania na personel, sprzęt, powierzchnię magazynową określone w Ofercie lub w Umowie. W przypadku wyjścia poza wyżej wymienione poziomy obie Strony zobowiązują się znaleźć akceptowalne rozwiązanie zarówno w kwestii organizacyjnej jak i finansowej.
17. Rhenus nie świadczy usług magazynowych dla Towarów określonych w § 18 ust. 3 niniejszego Regulaminu

## § 9 Szczególne warunki realizacji Usługi Pobrania

1. **Usługa pobrania dotyczy tylko Transportu Krajowego Drobnicowego oraz wymaga spełnienia formalności po stronie Zleceniodawcy przed uruchomienia serwisu.**
2. Zleceniodawca zobowiązuje się, że Odbiorca wyda przewoźnikowi Rhenus odliczoną kwotę pobrania w gotówce, bez potrzeby wydawania reszty.
3. Jeżeli Odbiorca nie wyda lub nie wyda odliczonej kwoty pobrania w gotówce lub zaproponuje płatność w inny sposób, w szczególności za pomocą karty debetowej, karty kredytowej lub płatności zbliżeniowej, Rhenus zastrzega sobie prawo odmowy wydania Przesyłki Odbiorcy, a Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia i Wynagrodzenia Dodatkowego wykonania usługi polegającej na zwrocie Przesyłki do Nadawcy. Jednocześnie, Rhenus zachowuje prawo do wynagrodzenia za Usługę Pobrania.
4. W przypadku odmowy przyjęcia części Przesyłki przez Odbiorcę i odmowy wydania przez Odbiorcę całej kwoty pobrania w gotówce, Rhenus zastrzega sobie prawo odmowy wydania Przesyłki Odbiorcy w całości, a Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia i Wynagrodzenia Dodatkowego wykonania usługi spedycyjnej polegającej na zwrocie Przesyłki do Nadawcy. Jednocześnie Rhenus zachowuje prawo do wynagrodzenia za Usługę Pobrania.
5. Zleceniodawca ma prawo zrezygnować z Usługi Pobrania lub zmienić kwotę pobrania po rozpoczęciu realizacji usługi, jednakże wyłącznie w terminie umożliwiającym Rhenus jej odwołanie lub zmianę kwoty pobrania. Zleceniodawca musi poinformować Rhenus o rezygnacji z Usługi Pobrania lub zmiany kwoty pobrania w formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail Osoby Kontaktowej po stronie Rhenus.
6. Rezygnacja z Usługi Pobrania nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty wynagrodzenia za Usługę Pobrania.
7. Odpowiedzialność Rhenus za powierzoną kwotę pobrania rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Rhenus pobrania kwoty pobrania do chwili obciążenia rachunku bankowego Rhenus kwotą pobrania celem realizacji Usługi Pobrania.

## § 10 Wynagrodzenie, wycena usług

1. Za świadczone przez Rhenus usługi przysługuje Rhenus od Zleceniodawcy wynagrodzenie oraz zwrot kosztów i wydatków związanych ze świadczeniem tych usług. Nie wszystkie koszty i wydatki Rhenus jest w stanie wprost przewidzieć w Umowie i Regulaminie. Jeżeli jednak Rhenus lub zaangażowany przez Rhenus podmiot, ponieśli je w celu wykonania Umowy, Rhenus może domagać się od Zleceniodawcy ich zwrotu.

Na przykład: opłata za dodatkowy przewóz, koszty składowania, opłaty postojowe, opłaty celne, opłaty związane z inspekcją sanitarną lub jakościową, inne opłaty administracyjne.

Na Zleceniodawcy spoczywa obowiązek pokrycia również kosztów lub dodatkowych opłat powstałych w związku z dokonywaniem płatności wynagrodzenia lub zwrotu kosztów i wydatków w walucie obcej lub dokonując przelewów z konta w zagranicznym banku.

2. Wynagrodzenie oraz koszty i wydatki określone w Umowie dotyczą usług, których przedmiotem jest wskazana w Umowie Przesyłka. Zostały one ustalone przy założeniu typowych i niezakłóconych warunków wykonywania usług. Wynagrodzenie oraz koszty i wydatki określone w Umowie, mogą ulec odpowiednim zmianom, w szczególności w następujących przypadkach:
  - a. zmiany przez Zleceniodawcę zakresu lub sposobu świadczenia usług lub zmiany Przesyłki,
  - b. wystąpienia, z przyczyn przez Rhenus niezawinionych, zmiany warunków świadczenia usług lub zakłóceń w procesie świadczenia usług,
  - c. zmiany kosztów i wydatków związanych ze świadczeniem usług lub wprowadzenia nowych kosztów i wydatków, w tym opłat i obciążeń publicznoprawnych.
3. Jeżeli Rhenus lub zaangażowany przez Rhenus podmiot wykona dodatkowe usługi lub czynności nieprzewidziane w Umowie, Zleceniodawca zobowiązany jest zapłacić Rhenus dodatkowe wynagrodzenie. Dotyczy to zarówno takich dodatkowych usług lub czynności, które wcześniej ze Zleceniodawcą Rhenus uzgodnił, jak i takich, które pomimo braku wcześniejszego uzgodnienia ze Zleceniodawcą Rhenus musiał podjąć, aby należycie wykonać Umowę lub zabezpieczyć Przesyłkę lub prawa i interesy Zleceniodawcy lub Rhenus.
4. Dodatkowe wynagrodzenie oraz koszty i wydatki, o których mowa powyżej, przysługują Rhenus w wysokości wynikającej z Umowy. Jeżeli jednak ich wysokość będzie wyższa niż określona w Umowie albo jeżeli nie zostały one przewidziane w Umowie, Zleceniodawca zobowiązany jest do:
  - a. zapłaty dodatkowego wynagrodzenia za dodatkowe usługi i czynności wykonane samodzielnie przez Rhenus w wysokości odpowiadającej ich aktualnej cenie rynkowej,
  - b. zwrotu poniesionych kosztów i wydatków w wysokości wynikającej z przedstawionych Zleceniodawcy dowodów ich poniesienia przez Rhenus lub przez zaangażowane przez Rhenus podmioty.
5. Przystąpienie do wykonania Umowy możemy uzależnić od uprzedniej zapłaty przez Zleceniodawcę przysługującego Rhenus wynagrodzenia oraz kwot odpowiadających planowanym kosztom i wydatkom związanym z wykonaniem Umowy. Również w trakcie wykonywania Umowy Rhenus może wystąpić do Zleceniodawcy z żądaniem zapłaty na pierwsze żądanie, nie później niż w terminie 7 dni, należności na poczet wynagrodzenia lub kosztów i wydatków albo zwolnienia Rhenus z odpowiedzialności za zapłatę kosztów i wydatków, poprzez ich zapłatę bezpośrednio na rzecz uprawnionego przewoźnika, spedytora lub innego podmiotu.
6. Jeżeli kwota wynagrodzenia lub kwota kosztów lub wydatków będzie określona w walucie obcej, do przeliczenia tej kwoty zastosowanie ma kurs sprzedaży danej waluty w Banku z którego usług aktualnie korzysta Rhenus, opublikowany na dzień załadunku Przesyłki lub na dzień wystawienia przez Rhenus faktury VAT – w zależności od tego, które z tych zdarzeń wystąpi pierwsze.

Prosimy o zwrócenie uwagi, że dotyczy to przypadku, gdy faktura wystawiana jest w PLN, a wynagrodzenie określono w Umowie w walucie obcej. Jeżeli natomiast wynagrodzenie ujęte w fakturze jest określone w walucie obcej, należny podatek określony zostaje w PLN, zgodnie z odpowiednimi przepisami, tj. wartość podatku przeliczona zostaje na PLN według kursu średniego danej waluty obcej ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski na ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień zakończenia wykonywania usługi. Jeżeli Rhenus wystawia Zleceniodawcy fakturę zaliczkową (przed wykonaniem usługi) podatek zostaje przeliczony po kursie średnim danej waluty obcej ogłoszonej przez Narodowy Bank Polski na ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień wystawienia faktury zaliczkowej.
7. Termin płatności należności na rzecz Rhenus wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury albo noty księgowej.
8. Dzień zapłaty to dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Rhenus.
9. Zleceniodawca może potrącić swoje wierzytelności wobec Rhenus z wierzytelnościami przysługującymi Rhenus wobec Zleceniodawcy jedynie w przypadku, gdy wcześniej Zleceniodawca uzyska zgodę Rhenus w Formie Pisemnej. Rhenus może potrącić wierzytelności Rhenus z wierzytelnościami Zlecenia, jeżeli pochodzą z innego lub tego samego stosunku prawnego. Przez ten sam stosunek prawny rozumiemy Zlecenia składane w oparciu o umowę ramową, ofertę Rhenus lub Regulamin.
10. Rhenus może zażądać od Zleceniodawcy ustanowienia zabezpieczenia zapłaty należności z tytułu świadczenia usług. Na przykład w postaci gwarancji bankowej, poręczenia osoby trzeciej, weksla in blanco.
11. Jeżeli Zleceniodawca wskaże osobę trzecią jako płatnika należności Rhenus z tytułu świadczenia usług, Zleceniodawca ponosi wraz z tą osobą trzecią solidarną odpowiedzialność za dokonanie zapłaty. Wskazanie osoby trzeciej jako płatnika nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty.
12. Jeżeli Zleceniodawca opóźnia się z zapłatą części lub całości jakichkolwiek przysługujących Rhenus należności, Rhenus ma prawo do:
  - a. wstrzymania świadczenia dla Zleceniodawcy usług (wszystkich usług, nie tylko tych, których dotyczy zaległość),
  - b. wstrzymania przyjmowania od Zleceniodawcy kolejnych Zleceń i zawierania ze Zleceniodawcą kolejnych Umów,
  - c. Wstrzymanie może trwać aż do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszystkich wymagalnych i zaległych należności,
  - d. rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym, z winy Zleceniodawcy.

13. Jeżeli w związku z wykonywaniem Umowy, Rhenus wyłoży własne środki pieniężne, przysługuje Rhenus prawo do prowizji wykładowej od wyłożonej kwoty, zgodnie z Tabelą Opłat Dodatkowych.
14. Zawierając z Rhenus Umowę, Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie wezwania do zapłaty, upomnienia lub informacji o zbliżającym się terminie płatności, na adres e-mail, który został przez Zleceniodawcę wskazany lub którym posłużył się przy przesłaniu Zlecenia lub w komunikacji ze Rhenus.
15. Na wynagrodzenie Rhenus wpływa wiele zewnętrznych czynników, dlatego przysługuje Rhenus uprawnienie do stosowania korekty paliwowej, korekty walutowej i dodatku walutowego (CAF), dodatku drogowego oraz dodatku sezonowego. Są to normalne elementy wynagrodzenia i ich stosowanie nie stanowi zmiany Umowy, a także nie wymaga uzyskania dodatkowej zgody Zleceniodawcy.
16. Cena za usługi świadczone przez Rhenus ustalana jest na podstawie aktualnych cenników Rhenus w ramach rodzajów usług:
  - a. paczka krajowa,
  - b. paczka międzynarodowa,
  - c. krajowa spedycja ładunków drobnicowych,
  - d. krajowa spedycja ładunków drobnicowych niestandardowych,
  - e. krajowa spedycja ładunków częściowych,
  - f. krajowa spedycja ładunków całopojazdowych,
  - g. międzynarodowa spedycja ładunków drobnicowych,
  - h. międzynarodowa spedycja ładunków częściowych,
  - i. międzynarodowa spedycja ładunków całopojazdowych,
  - j. logistyka magazynowa,
  - k. usługi dodatkowe – wg aktualnego Cennika Usług Dodatkowych.Zmiany cen usług dopuszczone są jedynie na podstawie indywidualnych ustaleń z Rhenus.
17. Wycena wynagrodzenia Rhenus za usługę następuje zasadniczo na podstawie dwóch parametrów:
  - a. wagi (rzeczywistej lub przeliczeniowej)
  - b. oraz odległości pomiędzy miejscem nadania a miejscem dostawy przesyłki, zgodnie z mapami elektronicznymi używanymi przez Rhenus.
18. Waga przesyłki ustalana jest:
  - a. na podstawie jej wagi rzeczywistej,
  - b. na podstawie wagi przeliczeniowej wyznaczonej wg obowiązujących przeliczników Rhenus.
19. Do określenia ceny za usługę zawsze przyjmuje się wyższy z parametrów wskazanych w ust. 17 i ust.18 powyżej.
20. Wagę przeliczeniową wyznacza się na podstawie:
  - a. objętości [waga przeliczeniowa: w tym wypadku to objętość przesyłki wyznaczona w [m<sup>3</sup>] pomnożona przez obowiązujący w Rhenus przelicznik],
  - b. długości [waga przeliczeniowa: długość przesyłki wyznaczona w metrach [m] pomnożona przez obowiązujący w Rhenus przelicznik]. Waga przeliczeniowa wyznaczana jest na podstawie długości dla przesyłek o długości większej niż 2,4 m,
  - c. zajmowanej powierzchni ładunkowej auta [waga przeliczeniowa: rozumiana, jako wydzielona powierzchnia ładunkowa: m wymaganej długości auta w pełnej jego wysokości i szerokości skrzyni ładunkowej pomnożony przez obowiązujący w Rhenus przelicznik].
21. Wielkość używanych przeliczników określona jest w obowiązujących Cennikach Rhenus.
22. O ile strony nie ustaliły inaczej, w przypadku, gdy w Umowie dotyczącej usług spedycyjnych/transportowych/magazynowania uzgodniono indywidualny cennik dla Zleceniodawcy, lecz przesyłki przekraczają parametry brzegowe określone w Umowie, naliczenie wynagrodzenia Rhenus za realizację usługi dokonywane jest zgodnie z Cennikami podstawowymi opisanymi w niniejszym Regulaminie.
23. W przypadku, gdy Zleceniodawca dokonuje dodatkowych dyspozycji dotyczących przesyłki lub zmienia dotychczasowe zlecenie, Rhenus nalicza z tego tytułu opłaty dodatkowe i dolicza do faktury ceny wynikające z odpowiednich Cenników.
24. Począwszy od roku 2025, z dniem 1 marca każdego roku Rhenus Freight Logistics Sp. z o.o. jest uprawniony do zmiany bazowych stawek transportowych określonych w Ofercie.
25. Jeżeli Rhenus będzie korzystał z usługi faktoringu to Zleceniodawca akceptuje jako Dłużnik zobowiązania na rzecz faktora.

## **§ 11 Korekta paliwowa, Dodatek walutowy (CAF), Dodatek drogowy, Dodatek sezonowy**

1. Wynagrodzenie Rhenus korygujemy zgodnie z korektą paliwową. Jej stosowanie jest uzasadnione znacznymi wahaniami cen rynkowych paliw, które stanowią podstawowy składnik kosztów świadczenia usług.
2. W przypadku wzmocnienia kursu wymiany polskiego złotego, Rhenus stosuje korektę walutową w postaci dodatku walutowego (CAF).
3. Dodatek drogowy do wynagrodzenia Rhenus stosuje w związku z wprowadzeniem przez obowiązujące przepisy prawa obowiązkowych opłat za korzystanie z autostrad, dróg ekspresowych i dróg krajowych oraz sukcesywnym rozszerzaniem zakresu tego obowiązku na kolejne odcinki dróg.

4. Zasady obliczania korekty paliwowej, dodatku walutowego i dodatku drogowego, obowiązujących w danym miesiącu, Rhenus publikuje na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/>
5. W wybranych okresach roku Rhenus wprowadza dodatek sezonowy. Aktualna informacja nt. wysokości wartości dodatku oraz okresów występowania Rhenus publikuje na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics>

## § 12 Odpowiedzialność Rhenus Freight Logistics

1. Rhenus Freight Logistics ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie na zasadach określonych w ustawie Prawo Przewozowe, Konwencja CMR oraz Kodeks Cywilny chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.
2. W zakresie usług innych niż usługi przewozu krajowego odpowiedzialność Rhenus określona będzie zgodnie z Konwencją CMR.
3. W każdym przypadku odpowiedzialność Rhenus jest ograniczona do szkody rzeczywistej do wartości określonej właściwymi Przepisami Prawa, bez utraconych korzyści czy też szkód pośrednich, bez względu czy podstawą dochodzenia odszkodowania jest umowa czy czyn niedozwolony, z wyjątkiem przypadków, gdy bezwzględnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
4. Rhenus nie odpowiada za kary umowne naliczone przez kontrahentów Zleceniodawcy, które mogą wynikać np. z umów pomiędzy Zleceniodawcą a podmiotem zewnętrznym.
5. Rhenus odpowiada za przesyłkę, w zakresie określonym w Prawie Przewozowym i Konwencji CMR, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu wydania jej uprawnionemu Odbiorcy, a w przypadku braku możliwości jej wydania, przedstawia przesyłkę do dyspozycji Zleceniodawcy.  
Rhenus odpowiada za przewoźników, spedytorów i inne podmioty, którymi posługuje się lub którym powierza w całości lub w części wykonanie usług, chyba że nie ponosi winy w ich wyborze. Jeżeli ponosi odpowiedzialność za przewoźnika lub spedytora lub za inny podmiot, to nie może być ona szersza niż odpowiedzialność tego podmiotu.
6. Za szkodę w Przesyłce, polegającą na jej utracie, ubytku lub uszkodzeniu, Rhenus odpowiada wówczas, gdy spełnione zostaną łącznie dwie przesłanki:
  - a. szkoda powstała w okresie od momentu przyjęcia przez Rhenus Przesyłki do momentu wydania jej przez Rhenus przewoźnikowi, spedytorowi, Zleceniodawcy lub wskazanej przez Zleceniodawcę osobie, a ponadto
  - b. szkoda taka wyniknęła z zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Rhenus usług.
7. Rhenus nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług i Umowy oraz za wynikłe z tego szkody, jak również nie można Rhenus przypisać niedołożenia należytej staranności, w szczególności w następujących przypadkach i okolicznościach:
  - a. szkoda wyniknęła z właściwości Przesyłki lub z braku opakowania lub oznaczenia Przesyłki albo z nieprawidłowego lub niedostatecznego opakowania lub oznaczenia Przesyłki, w tym również z niezastosowania Standardów Pakowania,
  - b. szkoda powstała na skutek okoliczności, które leżą po stronie Zleceniodawcy lub po stronie osób trzecich, za które Rhenus nie odpowiada, Na przykład: brak wymaganych informacji lub dokumentów; podanie niedostatecznych lub błędnych informacji lub dokumentów; podanie nieprawdziwych informacji na temat przedmiotu Przesyłki; niespełnienie Szczególnych Wymogów lub niepoinformowanie Rhenus o Szczególnych Wymogach; brak należytego współdziałania, w tym brak przekazania wymaganych wskazówek; niedochowanie wymaganych aktów staranności (np. takich jak: zaplombowanie pojemnika transportowego, sprawdzenie przesyłki, dokonanie wymaganych adnotacji w dokumentach przewozowych itp.); szkody spowodowane dostępem lub ryzykiem dostępu osób trzecich do Przesyłki; szkody spowodowane w wyniku działań organów państwowych np. podczas kontroli celnej.
  - c. szkoda polega na braku lub uszkodzeniu wewnątrz nienaruszonego pojemnika transportowego (w szczególności kontenera) lub wewnątrz nienaruszonego opakowania: jednostkowego, zbiorczego lub wewnątrz nienaruszonej jednostki ładunkowej Przesyłki (np. paleta/karton niespaletyzowany),
  - d. szkoda polega na ubytku, który nie przekracza granic wynikających z przepisów prawa lub zwyczajowo przyjętych,
  - e. przyczyną szkody była Siła Wyższa lub zdarzenie losowe,
  - f. skorzystania z ustawowego prawa zastawu na Przesyłce,
  - g. niedostępności lub braku miejsca na środku transportu, niedostępności lub opóźnienia w działaniu infrastruktury lub urzędzeń, niedostępności lub opóźnienia usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne (np. terminale kontenerowe), niedostępności powierzchni składowania itp.
8. Rhenus nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie poszczególnych usług lub ich etapów w określonym terminie ani za dostarczenia Przesyłki w określonym terminie – chyba że w Umowie zawartej ze Zleceniodawcą w Formie Pisemnej Rhenus przyjął na siebie zobowiązanie do wykonania poszczególnych usług spedycyjnych lub ich etapów w określonym terminie lub do dostarczenia Przesyłki w określonym terminie. W takim przypadku, w razie zawinionego niedotrzymania przez Rhenus terminu (zwłoka), odpowiedzialność Rhenus za wynikłą z tego stratę bezpośrednią nie może ponadto przewyższać przewidzianego Umową wynagrodzenia za wykonanie usługi, której dotyczy zwłoka.
9. Odbiorca nie może sprawdzać zawartości przesyłki przed potwierdzeniem jej odbioru, o ile opakowanie nie zostało naruszone.
10. Rhenus ma prawo zastawu na przesyłce zgodnie przepisami kodeksu cywilnego dotyczącymi umowy spedycji.

11. Rhenus odpowiada za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy, w tym zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zgodnie z Regulaminem oraz właściwymi przepisami prawa.
12. Usługi Magazynowe: Rhenus jest odpowiedzialny za szkody, które są następstwem utraty lub uszkodzenia składowanych Towarów od chwili ich przyjęcia do magazynów Rhenus do chwili ich wydania osobie uprawnionej do odbioru. Odpowiedzialność Rhenus za powierzone do składowania Towary jest ograniczona do wysokości wartości składowanego Towaru. Niezależnie od powyższych przepisów, Rhenus nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Towaru albo opóźnienie lub brak realizacji Usługi Magazynowej wynikające z jednej lub kilku następujących okoliczności:
  - a. działań lub zaniedbań Klienta, właściciela Towarów lub Osoby Trzeciej działającej w ich imieniu,
  - b. postępowania zgodnie z instrukcjami przekazanymi Rhenus przez Klienta, właściciela Towaru lub Osoby Trzeciej działającej w ich imieniu,
  - c. niewłaściwego opakowania lub oznakowania Towarów, z wyłączeniem przypadków, gdy czynności te były wykonywane przez Rhenus,
  - d. obsługi, ładowania, rozmieszczenia lub rozładowania Towarów przez Klienta, właściciela Towarów lub osób trzecich działających w ich imieniu,
  - e. wady ukrytej Towaru lub naturalnej utraty masy lub wagi lub naturalnego pogorszenia się Towaru niespowodowanego jakimkolwiek działaniem ze strony Rhenus,
  - f. rozruchów, zamieszek społecznych, strajków, blokad, zatrzymania lub wstrzymania pracy z jakiegokolwiek przyczyny,
  - g. zdarzenia Siły Wyższej,
  - h. sytuacji, gdy braki i uszkodzenia towarów istniały już w oryginalnie zapakowanych i nienaruszonych opakowaniach zbiorczych pod warunkiem, że bezzwłocznie po otwarciu opakowań zbiorczych i stwierdzeniu braków lub uszkodzeń Rhenus poinformuje Klienta na piśmie, z podaniem szczegółów, a szkoda nie jest wynikiem działania lub zaniechania Rhenus.

### § 13 Odpowiedzialność Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca odpowiada za szkody powstałe w wyniku – choćby niezawinionego – niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na Zleceniodawcy obowiązków. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność wobec Rhenus oraz wobec innych podmiotów zaangażowanych w wykonanie Umowy.
2. Dotyczy to na przykład szkód wynikających z podania nieprawdziwych lub niewystarczających informacji lub dokumentów, niespełnienia Szczególnych Wymogów lub niepoinformowania Rhenus o Szczególnych Wymogach, z niewłaściwego przygotowania Przesyłki/Towaru (w tym jej niewłaściwego opakowania lub oznakowania).
3. Zleceniodawca odpowiada także za szkody wyrządzone Rhenus lub jakiegokolwiek innej osobie przez Przesyłkę/Towar.

### § 14 Reklamacje

1. Dochodzenie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług wymaga złożenia przez osobę uprawnioną zgodnie z Przepisami Prawa (w tym Zleceniodawca lub Odbiorca) reklamacji w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej. Reklamację sporządzoną w formie pisemnej należy złożyć w siedzibie Rhenus lub jednym z jej Oddziałów na adres ujawniony w rejestrze przedsiębiorców, z adnotacją „Dział Reklamacji”. Reklamację sporządzoną w formie dokumentowej lub elektronicznej należy przelać na adres e-mail: [rfl.reklamacje@rhenus.com](mailto:rfl.reklamacje@rhenus.com), wpisując w temacie wiadomości nr przesyłki lub listu przewozowego.
2. Reklamacja powinna określać kwotę roszczenia oraz zawierać jego uzasadnienie. Reklamacja powinna również zawierać wszelkie inne informacje i dane wymagane Przepisami Prawa.
3. Reklamację można złożyć w jeden z następujących sposobów:

Sposoby złożenia reklamacji:	Kiedy reklamacja jest doręczona?
Należy wypełnić dostępny na stronie internetowej Rhenus <a href="https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics">https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics</a> wzór formularza zgłoszenia reklamacji razem z wymaganymi załącznikami oraz wysłać go na adres: 02-595 Warszawa ul. Puławska 99	W dniu rzeczywistego doręczenia reklamacji na adres Rhenus za potwierdzeniem odbioru.
Należy wypełnić i wysłać elektroniczny formularz zgłoszenia reklamacji razem z wymaganymi załącznikami na adres e-mail: <a href="mailto:rfl.reklamacje@rhenus.com">rfl.reklamacje@rhenus.com</a> . Jeżeli złożą Państwo reklamację w taki sposób, wyrażają Państwo zgodę na otrzymywanie korespondencji dot. postępowania reklamacyjnego za pośrednictwem e-maila, którego adres został wskazany w formularzu zgłoszenia reklamacji.	W dniu potwierdzenia przez Rhenus rejestracji reklamacji za pośrednictwem e-maila • Jeżeli w następnym Dniu Roboczym po przesłaniu Rhenus reklamacji, nie otrzymają Państwo od nas e-maila potwierdzającego jej rejestrację, prosimy o kontakt z naszym Działem Obsługi Klienta.

4. Jeżeli Zleceniodawca chce dochodzić od Rhenus roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Rhenus Umowy, powinien złożyć reklamację na zasadach i w trybie opisanych w Regulaminie.
5. Zgłoszenie przez Zleceniodawcę (Odbiorcę) zastrzeżenia co do stanu Przesyłki lub sposobu wykonania usługi w treści dokumentu przewozowego lub sporządzenie protokołu szkody, nie stanowi złożenia reklamacji.

6. Bardzo ważne jest, aby do czasu rozpatrzenia reklamacji, Zleceniodawca (Odbiorca) dokonał zabezpieczenia Przesyłki, której dotyczy reklamacja oraz zapewnił do niej dostęp Rhenus lub osobom, które wskaże Rhenus. Jeśli Zleceniodawca o to nie zadba, może to skutkować nieuwzględnieniem reklamacji.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty wynagrodzenia i innych należności za usługi, który pozostaje aktualny. Zleceniodawca nie może wstrzymać płatności, ani dokonywać potrąceń z wierzytelności Rhenus.
8. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - a. nazwę podmiotu reklamującego oraz jego dane adresowe i kontaktowe;
  - b. tytuł reklamacji z uzasadnieniem;
  - c. przedmiot reklamacji;
  - d. numer identyfikacyjny Przesyłki nadany przez Rhenus, jeżeli został nadany Przesyłce;
  - e. wysokość roszczenia;
  - f. masę brutto całej Przesyłki lub jej części, jeśli szkoda w Przesyłce wynika z ubytku lub uszkodzenia;
  - g. numer rachunku bankowego uprawnionego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
  - h. podpis podmiotu składającego reklamację.
9. Do reklamacji należy załączyć w szczególności następujące dokumenty:
  - a. kopię Krajowego Listu Przewozowego lub Międzynarodowego Listu Przewozowego CMR, jeżeli został wystawiony;
  - b. kopię dokumentu potwierdzającego wartość utraconego, zaginionego lub uszkodzonego towaru będącego przedmiotem Przesyłki, tj. potwierdzające ceny zakupu lub wytworzenia utraconego, zaginionego lub uszkodzonego towaru będącego przedmiotem Przesyłki bez marży lub innych narzutów lub ceny nabycia utraconego, zaginionego lub uszkodzonego towaru, jeżeli jest ona niższa od ceny zakupu lub wytworzenia bez marży lub innych narzutów, w szczególności oryginalne faktury lub równoważne dokumenty księgowe wykazujące wartość utraconego, zaginionego lub uszkodzonego towaru będącego przedmiotem Przesyłki bez marży lub innych narzutów;
  - c. protokół szkodowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu;
  - d. formularz zgłoszenia reklamacji, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu;
  - e. fotografie, z datą i godziną ich wykonania, potwierdzające fakt zaistnienia szkody oraz jej zakres.
10. Jeżeli reklamujący załączy do reklamacji fakturę lub inny równoważny dokument księgowy, wskazujące że cena nabycia utraconego, zaginionego lub uszkodzonego towaru jest niższa od ceny zakupu lub wytworzenia bez marży lub innych narzutów, zobowiązany jest również przedłożyć do reklamacji fakturę lub inny równoważny dokument księgowy, zawierający ceny zakupu lub wytworzenia utraconego, zaginionego lub uszkodzonego towaru będącego przedmiotem Przesyłki bez marży lub innych narzutów.
11. Rhenus może również wezwać Zleceniodawcę do przekazania dokumentów (oryginałów lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez uprawniony podmiot), wymienionych w ust. 9 i 10 lub dodatkowych dokumentów, niewymienionych w ust. 9, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego zakończenia postępowania reklamacyjnego.
12. Do reklamacji sporządzonej w formie dokumentowej lub elektronicznej należy załączyć dokumenty w postaci elektronicznej.
13. Rhenus wzywa Zleceniodawcę do uzupełnienia braków reklamacji lub załączenia dokumentów, określonych w ust. 9-11 w terminie 14 dni od doręczenia wezwania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Rhenus uzupełnionej reklamacji.
14. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamacji, nieprzekazania dokumentów, określonych w ust. 9-11 lub uzupełnienia braków po upływie terminu określonego w ust. 13, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
15. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty wynagrodzenia, Wynagrodzenia Dodatkowego, zwrotu wydatków, kosztów lub innych należności wynikłych z realizacji Zlecenia lub powstałych w związku z realizacją Zlecenia.
16. Do zakończenia postępowania reklamacyjnego Zleceniodawca zapewni Rhenus lub jego ubezpieczycielowi możliwość nieodpłatnego dokonania oględzin Przesyłki oraz sporządzenia stosownej dokumentacji w celu określenia rzeczywistego rozmiaru szkody i oszacowania jej rzeczywistej wartości. Jeżeli Zleceniodawca nie zapewni możliwości oględzin Przesyłki, Rhenus będzie uprawniona do uznania reklamacji za bezzasadną, bez możliwości ponownego jej wniesienia.
17. Rhenus rozpoznaje reklamację niezwłocznie.
18. Postępowanie reklamacyjne zostaje zakończone decyzją Rhenus uwzględniającą reklamację w całości lub części albo uznającą reklamację za bezzasadną.
19. Jeżeli reklamacja została złożona Rhenus w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, Rhenus zawiadamia podmiot składający reklamację o decyzji w przedmiocie reklamacji w tej samej formie, w której reklamacja została złożona, z zastrzeżeniem, iż Rhenus może zawiadomić podmiot składający reklamację o decyzji w przedmiocie reklamacji w formie pisemnej, nawet jeżeli podmiot składający reklamację złożył reklamację w formie dokumentowej lub elektronicznej.
20. Rhenus zastrzega sobie prawo do przekazania reklamacji ubezpieczycielowi Rhenus, który likwiduje szkodę. Postępowanie reklamacyjne nie może się zakończyć przed podjęciem przez ubezpieczyciela Rhenus ostatecznej decyzji w przedmiocie likwidacji szkody będącej przedmiotem wszczętego postępowania reklamacyjnego. O przekazaniu sprawy do ubezpieczyciela Rhenus poinformuje podmiot składający reklamację.
21. Zleceniodawca zobowiązuje się powstrzymać przed obciążeniem Rhenus kwotą odszkodowania przed zakończeniem postępowania reklamacyjnego i wydaniem decyzji przez Rhenus lub jego ubezpieczyciela.

22. W przypadku odmowy wypłaty odszkodowania przez Rhenus lub jego ubezpieczyciela, Zleceniodawca zachowuje prawo do wystąpienia z roszczeniem na drogę sądową o zapłatę kwoty odszkodowania.
23. Rhenus pozostawia Reklamację bez rozpoznania, jeśli nie spełnia ona wymagań określonych w Regulaminie.

## § 15 Zasady poufności

1. Zleceniodawca jest zobowiązany:
  - a. zachować w tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne i inne dotyczące Rhenus, otrzymane w trakcie współpracy Stron w zakresie usług spedycyjnych świadczonych przez Rhenus, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła, zwane dalej „**Informacjami Poufnymi**”;
  - b. wykorzystywać uzyskane Informacje Poufne jedynie, gdy jest to konieczne do realizacji celów ściśle związanych ze współpracą Stron w zakresie usług świadczonych przez Rhenus;
  - c. podjąć wszelkie niezbędne kroki mające na celu zapewnienie, że żaden z podmiotów otrzymujących Informacje Poufne, nie ujawni ich w całości lub w części osobom trzecim, bez uprzedniego uzyskania wyraźnej zgody Rhenus;
  - d. ujawnić Informacje Poufne jedynie tym pracownikom Zleceniodawcy, podwykonawcom, podmiotom zależnym lub innym podmiotom, którymi Zleceniodawca się posługuje, a którym ujawnienie Informacji Poufnych jest uzasadnione i niezbędne;
  - e. ujawnić Informacje Poufne podmiotom określonym w pkt. 3, co może nastąpić tylko w niezbędnym zakresie;
  - f. nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek sposób rozpowszechniać Informacji Poufnych lub ich części, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to konieczne do realizacji celów ściśle związanych ze współpracą Stron w zakresie usług świadczonych przez Rhenus.
2. Informacjami Poufnymi nie są informacje, które:
  - a. są powszechnie dostępne lub oficjalnie podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień Regulaminu;
  - b. zostały ujawnione na podstawie powszechnie obowiązującego prawa;
  - c. zostały ujawnione wskutek prawomocnego orzeczenia sądu lub organów administracji, w zakresie wskazanym w tym orzeczeniu.
  - d. na ujawnienie których strona, której one dotyczą, wyraziła zgodę,
  - e. powszechnie znanych lub podanych do publicznej wiadomości,
  - f. które na podstawie obowiązującego prawa powinny być ujawnione na żądanie właściwych organów państwowych lub sądów,
  - g. których ujawnienie jest niezbędne do dochodzenia roszczeń.
3. Do informacji, które w każdym przypadku traktujemy jako tajemnicę Przedsiębiorstwa, Rhenus zalicza w szczególności informacje, które dotyczą:
  - a. klientów, kontrahentów, podwykonawców, pracowników Rhenus
  - b. treści Umowy oraz wszelkich innych umów zawieranych przez Rhenus,
  - c. warunków i zasad zatrudniania przez Rhenus pracowników oraz innych aspektów polityki kadrowej,
  - d. procedur i organizacji wykonywania usług,
  - e. cen i stawek wynagrodzenia oraz wysokości kosztów świadczenia usług i kosztów prowadzonej działalności,
  - f. zasad organizacji i porządku obowiązujących na terenie obiektów Rhenus,
  - g. polityki finansowej i inwestycyjnej oraz zarządzania ryzykiem.Poufności tych informacji Rhenus nie musi dodatkowo zastrzegać.
4. Rhenus może przekazać informacje, które stanowią Państwa Tajemnicę Przedsiębiorstwa, ubezpieczycielom, przewoźnikom, podwykonawcom oraz doradcom prawnym i biznesowym, ale tylko w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania usług, Umowy oraz dochodzenia roszczeń. Ponadto wszelkie informacje i dane jakie Rhenus Państwo udostępniają, w tym również informacje i dane stanowiące Państwa Tajemnicę Przedsiębiorstwa, mogą być przez Rhenus przekazywane innym spółkom należącym do Grupy RHENUS, w celu optymalizacji procesów świadczenia usług i ujednolicania standardów obsługi klientów – na co wyrażają Państwo zgodę.
5. Obowiązek zachowania poufności Tajemnicy Przedsiębiorstwa wiąże w czasie obowiązywania Umowy oraz przez 5 lat od jej wykonania lub rozwiązania.
6. Jeżeli naruszą Państwo obowiązki związane z zachowaniem poufności, o których mowa powyżej, Rhenus może zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100.000 PLN za każdy przypadek naruszenia. Jeżeli wysokość szkody poniesionej przez Rhenus w związku z takim naruszeniem, będzie wyższa niż kara umowna, Rhenus będzie mogła dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

## § 16 Przetwarzanie danych osobowych

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

1. Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy jest Rhenus Freight Logistics Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Puławska 99, 02-595 Warszawa.
2. Przestrzeganie zasad ochrony danych w Rhenus Freight Logistics sp. z o.o. nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: rfl.iodo-pl@rhenus.com.
3. Dane osobowe Zleceniodawcy przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

<b>Cel przetwarzania danych</b>	<b>Podstawa prawna przetwarzania danych</b>
Zawarcie oraz realizacja zlecenia/umowy o współpracy zawartej między Zleceniodawcą, a Administratorem	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą)
Obsługa procesu składanych reklamacji	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)
	art. 6 ust. 1 lit. c) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (obowiązek prawny)
Kontaktowanie się ze Zleceniodawcą w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów administratora	art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – budowanie pozytywnego wizerunku firmy)
Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności	art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie roszczeń, podejmowanie działań o charakterze windykacyjnym)
Marketing bezpośredni (wysłanie informacji handlowych) w tym profilowanie,	art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – promowanie towarów i usług oferowanych przez Administratora danych)

4. Zleceniodawca udostępnia Rhenus dane osobowe: Nadawców (osób występujących w imieniu Nadawców), Odbiorców (osób występujących w imieniu Odbiorców), a także pracowników Zleceniodawcy oraz innych osób, które występują w imieniu Zleceniodawcy, w celu prawidłowego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy lub Zlecenia.
5. Jeżeli Zleceniodawca udostępnia Rhenus dane osobowe swoich pracowników lub innych osób, które występują w imieniu Zleceniodawcy, Zleceniodawca zobowiązany jest do przekazania tym osobom informacji o przetwarzaniu przez Rhenus ich danych osobowych.
6. Odbiorcami danych osobowych Zleceniodawcy będą firmy świadczące usługi przewozu oraz załadownicze, agencji celnej, odbiorcy przesyłki, firmy świadczące usługi niszczenia dokumentów i ich nośników, firmy świadczące usługi zarządzania zasobami dokumentacyjnymi oraz ich przechowywania, firmy świadczące obsługę prawną i podatkową oraz usługi windykacji należności, a także firmy świadczące usługi księgowo.
7. Dane, które zostaną przez Zleceniodawcę udostępnione, Rhenus może przekazywać:
  - a. przewoźnikom, spedytorom i podwykonawcom, z którymi Rhenus współpracuje przy świadczeniu usług,
  - b. podwykonawcom, którzy obsługują i utrzymują systemy teleinformatyczne, z których Rhenus korzysta,
  - c. spółkom z Grupy Rhenus w zakresie realizacji usług,
  - d. firmom doradczym, audytowym, wywiadowniom gospodarczym, ubezpieczycielom oraz kancelariom prawnym, z którymi Rhenus współpracuje,
  - e. podmiotom, które realizują postępowanie celne w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
8. Dane osobowe Zleceniodawcy mogą być przekazywane do państw trzecich (tj. państwa nienależące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego), do których Rhenus Freight Logistics dostarcza przesyłki, jeżeli przekazanie jest niezbędne do wykonania umowy między Zleceniodawcą, a Rhenus Freight Logistics (art. 49 ust. 1 lit. b Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).
9. Okres przechowywania danych osobowych Zleceniodawcy zgromadzonych przez Rhenus Freight Logistics, uzależniony jest od celu, dla którego dane są zbierane, zgodnie z poniższymi kryteriami:
  - a. okres realizacji umowy o współpracę – w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji zlecenia/umowy o współpracy,
  - b. okres niezbędny do rozpatrzenia złożonej reklamacji – w przypadku przetwarzania danych w celu obsługi procesu składanych reklamacji,
  - c. do momentu rozstrzygnięcia sporu / rozliczenia stron, z uwzględnieniem właściwych terminów przedawnienia roszczeń – w przypadku przetwarzania danych w celu dochodzenia roszczeń i podejmowania działań o charakterze windykacyjnym,
  - d. do momentu wniesienia przez Zleceniodawcę sprzeciwu – w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów Administratora oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych),
  - e. po okresach wskazanych w pkt a) - d) przez czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.
10. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Zleceniodawcy przysługują następujące prawa:
  - a. prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania,



- b. prawo do przenoszenia danych w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji umowy o współpracę oraz obsługi procesu składanych reklamacji,
  - c. prawo do wniesienia sprzeciwu, w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych), w tym profilowania,
  - d. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Zleceniodawcy dotyczących narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
11. Podanie przez Zleceniodawcę danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości nawiązania lub kontynuowania współpracy między Zleceniodawcą, a Administratorem. Podanie danych w pozostałych celach wskazanych w pkt 3 jest dobrowolne, jednak niezbędne do ich realizacji.
12. Składając Zlecenie Spedycyjne i zawierając z Rhenus Umowę Zleceniodawca oświadcza, że dane osobowe, które udostępnia, są poprawne i aktualne. Jeżeli ten obowiązek zostanie przez Zleceniodawcę naruszony, a Rhenus zostanie prawomocnie zobowiązana do zapłaty jakiegokolwiek kwoty w związku z naruszeniem przepisów o ochronie danych osobowych, Zleceniodawca zobowiązany jest zwrócić Rhenus wszelkie koszty, które z tego tytułu dla Rhenus wynikły.

## § 17 Przesyłanie informacji handlowej i autopromocja

1. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie od Rhenus informacji handlowej za pomocą poczty lub środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej, na adres lub adresy używane przez Zleceniodawcę w kontaktach gospodarczych. Zleceniodawca wyraża zgodę na umieszczenie swoich adresów pocztowych, w tym poczty elektronicznej, w bazie danych Rhenus oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług Rhenus.
2. Zleceniodawca ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby Rhenus Freight Logistics:  
Rhenus Freight Logistics sp. z o.o. ul. Puławska 99, 02-595 Warszawa.
3. Rhenus może dzielić się informacją, że współpracuje/współpracowała z Państwem w zakresie świadczenia usług. Oznacza to, że Rhenus może przytaczać Państwa nazwę lub umieszczać Państwa logotypy i znaki towarowe, na przykład w:
  - a. listach klientów Rhenus,
  - b. materiałach reklamowych i informacyjnych,
  - c. prezentacjach i przemówieniach w miejscach publicznych (także jeżeli są transmitowane),
  - d. komunikatach prasowych,
  - e. dokumentach referencyjnych typu: case study,
  - f. w Internecie, mass mediach i social mediach.
4. Uprawnienia Rhenus związane z autopromocją są nieograniczone terytorialnie i przysługują Rhenus przez cały okres obowiązywania Umowy oraz przez 5 lat od jej wykonania lub rozwiązania. Zawierając Umowę z Rhenus oświadczają Państwo, że uprawnienia Rhenus, o których mowa w tej części Regulaminu, nie naruszają Państwa Tajemnicy Przedsiębiorstwa ani praw osób trzecich.
5. Ponadto, składając Zlecenie i zawierając Umowę ze Rhenus wyrażają Państwo zgodę na używanie przez Rhenus telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (w tym telefonów, faksów oraz komputerów z dostępem do sieci teleinformatycznej) lub automatycznych systemów wywołujących do celów marketingu bezpośredniego<sup>3</sup>.

## § 18 Towary Niebezpieczne

1. Rhenus świadczy usługi, obejmujące Towary Niebezpieczne, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, z zastrzeżeniem przepisów Umowy dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B oraz Ustawy z dnia 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych.
2. Rhenus świadczy usługi obejmujące Towary Niebezpieczne wyłącznie po uprzednim pisemnym potwierdzeniu przystąpienia do ich realizacji. Brak potwierdzenia przystąpienia do realizacji usług jest równoznaczny z odmową świadczenia usług, które dotyczą Towarów Niebezpiecznych.
3. Rhenus nie świadczy usług, których przedmiotem są Towary Niebezpieczne określone w Załączniku nr 4 i 5 do Regulaminu.
4. Rhenus świadczy usługi, obejmujące Towary Niebezpieczne ciekłe w DPPL, czyli w dużych pojemnikach do przewozu luzem IBC (Intermediate Bulk Container) wyłącznie na podstawie odrębnej Umowy.
5. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za właściwe i zgodne z postanowieniami Regulaminu, przepisami Umowy dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B oraz Ustawy z dnia 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych przygotowanie Przesyłki do świadczenia usług, a w szczególności Zleceniodawca jest zobowiązany zapewnić odpowiednie opakowania i zabezpieczenia towaru tj.:
  - a. odpowiednie i dopuszczone do przewozu danego rodzaju Towaru Niebezpiecznego;

<sup>3</sup> Zgodnie z: art. 172 oraz 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

- b. z ważnym terminem przydatności do użytku;
  - c. z właściwym stopniem napełnienia;
  - d. niedymiące;
  - e. posiadające oznakowanie certyfikacyjne, wymagane przepisami Umowy dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B;
  - f. bez rozszczelnień, uszkodzeń, pęknięć, wycieków, wysypów, ulotnień, zanieczyszczeń substancjami chemicznymi.
6. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność również za:
- a. nieprzestrzeganie zakazu nadawania Towarów Niebezpiecznych określonych ust. 3 i Załączniku nr 4 i 5 do Regulaminu;
  - b. przekazywanie przewoźnikowi Rhenus wszelkich niezbędnych informacji oraz dokumentów przewozowych i towarzyszących Przesyłce (instrukcje bezpieczeństwa, świadectwa, oświadczenia specjalne, itp.);
  - c. opatrzenie Przesyłki Dowodem Nadania wraz z Załącznikiem ADR, po tej samej stronie opakowania, po której znajdują się informacje ostrzegawcze;
  - d. treść i kompletność dokumentacji przewozowej towarzyszącej Przesyłce, zawierającą przynajmniej numer UN, prawidłową nazwę przewozową Towaru Niebezpiecznego, grupę pakowania, kod ograniczeń przewozu przez tunele jeśli dotyczy, rodzaj/nazwę opakowania, liczbę sztuk opakowań, masę lub objętość łącznie w ramach danego numeru UN, oraz - jeśli to konieczne - inne informacje, zgodnie z przepisami działu 5.4 Umowy dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B.
7. Niepodanie w dokumentacji przewozowej powyższych informacji, o których mowa w ust. 6 pkt 4, będzie uważane za oświadczenie Zleceniodawcy, iż Przesyłka nie zawiera Towarów Niebezpiecznych.
8. W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek szkody na mieniu, osobie lub środowisku naturalnym spowodowanej przez Towar Niebezpieczny z przyczyn wynikających z naruszenia przez Zleceniodawcę postanowień Regulaminu, Zleceniodawca zapłaci na rzecz Rhenus odszkodowanie za wszelkie poniesione przez niego koszty, w szczególności koszty związane z:
- a. sankcjami karnymi nałożonymi przez organy władzy publicznej;
  - b. uszkodzeniem innych Przesyłek, środka przewozowego, terminalu przeładunkowego;
  - c. reklamacjami dotyczącymi opóźnień w dostarczaniu innych Przesyłek;
  - d. zanieczyszczeniem środowiska naturalnego;
  - e. utratą zdrowia lub życia ludzkiego;
  - f. kosztami akcji ratunkowej;
  - g. kosztami utylizacji.
9. Rhenus może odmówić realizacji usług obejmujących Towary Niebezpieczne, jeżeli Przesyłka w chwili nadania nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie, Ramowej Umowie, Ofercie, Zleceniu lub Umowie dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B oraz Ustawie z dnia 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych, zachowując prawo do wynagrodzenia.
10. Rhenus może również wstrzymać się z dalszym świadczeniem usług, które obejmują Towary Niebezpieczne, jeżeli podczas świadczenia tych usług ustalone zostanie, że Przesyłka nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie, Ramowej Umowie, Ofercie, Zleceniu lub Umowie dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie dnia 30.09.1957 r., z załącznikami A i B oraz Ustawie z dnia 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych, zachowując prawo do wynagrodzenia.
11. W przypadku wystąpienia okoliczności, które mogą zagrażać bezpieczeństwu ludzi, zwierząt, mieniu lub środowisku naturalnemu, Rhenus może realizację usługi zawiesić lub przerwać. O wystąpieniu okoliczności określonych w zdaniu poprzednim, Rhenus niezwłocznie zawiadamia Zleceniodawcę, który zobowiązany jest niezwłocznie udzielić instrukcji dotyczącej dalszego postępowania z Przesyłką. Brak takiej informacji ze strony Zleceniodawcy upoważnia Rhenus do samodzielnego rozporządzania Przesyłką, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dalsze świadczenie usług Rhenus może kontynuować dopiero po usunięciu okoliczności, które mogą zagrażać bezpieczeństwu ludzi, zwierząt, mieniu lub środowisku naturalnemu.
12. W przypadku, gdy nie będzie można usunąć okoliczności, które mogą zagrażać bezpieczeństwu ludzi, zwierząt, mieniu lub środowisku naturalnemu, Zleceniodawca upoważnia Rhenus do rozładunku Towarów Niebezpiecznych, unieszkodliwienia lub utylizacji, w zależności od decyzji podjętych przez odpowiednie władze publiczne lub jednostki ratownicze, na koszt i ryzyko Zleceniodawcy.
13. Zleceniodawca jest zobowiązany do podania w treści Zlecenia imion i nazwisk oraz numerów telefonów osób upoważnionych do udzielania szczegółowych informacji o właściwościach Towarów Niebezpiecznych.

## § 19 Nieuczciwa konkurencja i zakaz konkurencji

1. W celu zachowania zasad uczciwej konkurencji, Zleceniodawca zobowiązany jest:
  - a. powstrzymać się od zachowań niezgodnych z prawem lub dobrymi obyczajami, Umową lub Regulaminem,
  - b. nie ujawniać i nie wykorzystywać informacji i danych, które dotyczą przewoźników, spedytorów oraz podwykonawców zaangażowanych przez Rhenus w wykonanie usług,

Zleceniodawca może korzystać z tych informacji, jeżeli jest to niezbędne do realizacji Umowy.

Za naruszenie tego obowiązku Rhenus uzna natomiast sytuację, w której Zleceniodawca zaproponuje lub zleci bezpośrednio lub pośrednio, realizację usług spedycyjnych lub przewozowych przewoźnikowi, spedytorowi lub innym podwykonawcom Rhenus, z pominięciem Rhenus.

Naruszeniem, o którym tu mowa, będzie także nakłanianie przez Zleceniodawcę przewoźnika, spedytora lub innego podwykonawcę współpracującego z Rhenus, do zakończenia z Rhenus współpracy.

- c. nie rozpowszechniać nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji na temat Rhenus, Są to na przykład nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd informacje o osobach, które kierują Rhenus lub jednostkami organizacyjnymi Rhenus; o świadczonych usługach, stosowanych cenach, sytuacji gospodarczej lub prawnej Rhenus.

Zakaz ten obowiązuje, niezależnie od form komunikacji, których Zleceniodawca użyłby do rozpowszechniania informacji. Jeżeli Rhenus zgłosi zastrzeżenia co do informacji, które Zleceniodawca o Rhenus rozpowszechnia – spoczywa na Zleceniodawcy obowiązek wykazania, że Zleceniodawcy twierdzenia są prawdziwe.

- d. nie ujawniać osobom trzecim informacji dotyczących zasad i stanu rozliczeń pomiędzy Rhenus a Zleceniodawcą, w tym wysokości kwoty wynagrodzenia, terminów płatności, stanu zadłużenia i innych informacji finansowych, które dotyczą Rhenus.

W szczególności Rhenus ma tu na myśli innych Spółek Rhenus i przewoźników, klientów, Nadawców i Odbiorców przesyłek.

2. Jeżeli Zleceniodawca naruszy zasady dotyczące uczciwej konkurencji, o których mowa powyżej, Rhenus może zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100.000 PLN za każdy przypadek naruszenia. Jeżeli wysokość szkody poniesionej przez Rhenus w związku z takim naruszeniem, będzie wyższa niż kara umowna, Rhenus będzie mógł dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

## § 20 Antykorupcja

1. Składając Zlecenie i zawierając z Rhenus Umowę Zleceniodawca oświadcza, że:
- nie podejmuje, ani nie podejmował, działań korupcyjnych, Przez takie działania Rhenus rozumie w szczególności: proponowanie, obiecywanie i wręczanie korzyści majątkowych krajowym i zagranicznym urzędnikom lub osobom prywatnym, w celu przyspieszenia sprawy lub ulgowego traktowania.
  - nie wpływa na decyzje Rhenus w inny sposób sprzeczny z prawem lub etyką, Chodzi w szczególności o próby wpływania na decyzję Rhenus o zawarciu Umowy.
  - źródło zapłaconego Rhenus wynagrodzenia jest legalne i nie pochodzi z przestępstwa,
  - zgodnie z najlepszą wiedzą, nie toczy się wobec Zleceniodawcy lub wobec jego dostawców, agentów, wykonawców lub podwykonawców, żadne postępowanie w sprawach dotyczących przestępstwa korupcji.
- Dotyczy to również pracowników lub pełnomocników Zleceniodawcy.

## § 21 Kodeks postępowania dla Partnerów Biznesowych Grupy Rhenus

1. Składając Zlecenie Spedycyjne lub Przewozu i zawierając z Rhenus Umowę Zleceniodawca zobowiązuje się do postępowania zgodnie z zasadami prawa i standardami etycznymi, które Grupa Rhenus określiła w Kodeksie Postępowania dla Partnerów Biznesowych Grupy Rhenus.

## § 22 Rozwiązywanie sporów

1. W przypadku, gdy pomiędzy Zleceniodawcą a Rhenus wystąpi spór dotyczący wykonywania usług lub Umowy, Rhenus podejmie starania, by wspólnie rozwiązać go w drodze negocjacji. Jeżeli jednak nie dojdzie do porozumienia w ten sposób, właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Rhenus a Zleceniodawcą będzie polski sąd powszechny w Warszawie, właściwy dla siedziby Rhenus.

## § 23 Postanowienia dodatkowe

1. Z ważnych powodów Rhenus może rozwiązać zawartą ze Zleceniodawcą Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym. Za ważne powody Rhenus uznaje m.in.:
- niedotrzymanie przez Zleceniodawcę terminu płatności (opóźnienie/zwłoka) należności, które przysługują Rhenus z tytułu wykonywanej Umowy lub Umów, które zostały przez Rhenus już wykonane,
  - wystąpienie z przyczyn niezależnych od Rhenus przeszkody w wykonaniu Umowy, która wstrzymuje możliwość jej wykonania o więcej niż 30 dni,
  - nieprzekazanie albo przekazanie przez Zleceniodawcę w sposób niedostateczny, wadliwy, nierzetelny lub niezgodny z prawdą, informacji lub dokumentów niezbędnych do należytego wykonania Umowy, przede wszystkim nieprzekazanie lub nierzetelne przekazanie informacji o szczególnym charakterze rzeczy objętych Przesyłką lub o Szczególnych Wymogach,
  - nieprzygotowanie albo przygotowanie przez Zleceniodawcę Przesyłki w sposób niezgodny z Umową, przede wszystkim gdy przedmiotem Przesyłki są inne rzeczy niż przewidziano w Umowie, rozmiary lub inne parametry

- Przesyłki istotnie odbiegają od przewidzianych w Umowie, Przesyłka nie posiada odpowiedniego opakowania lub oznakowania niezbędnego do należytego wykonania Umowy lub Zleceniodawca nie dopełnił Szczególnych Wymogów,
- e. wystąpienie z przyczyn niezależnych od Rhenus zmiany warunków świadczenia usług lub powszechnych zakłóceń w ich świadczeniu,
  - f. naruszenie przez Zleceniodawcę zasad określonych w rozdziałach: Informacje poufne, Nieuczciwa konkurencja i zakaz konkurencji, Antykorupcja lub Kodeks Postępowania Dla Partnerów Biznesowych Grupy Rhenus,
  - g. niewypłacalność Zleceniodawcy.
2. Jeżeli zostanie rozwiązana Umowa, Rhenus przysługuje wynagrodzenie za usługi wykonane do momentu jej rozwiązania oraz zwrot kosztów i wydatków, które poniesiemy aż do momentu wydania Przesyłki Zleceniodawcy. Jeżeli Rhenus wypowie Umowę z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy, przysługuje Rhenus także odszkodowanie z tytułu poniesionej szkody.
  3. Jeżeli z Ramowej Umowy nie wynika nic innego, Rhenus może rozwiązać Ramową Umowę z zachowaniem tygodniowego okresu wypowiedzenia.
  4. Jeżeli z Oferty nie wynika nic innego, Rhenus może odwołać Ofertę z zachowaniem tygodniowego okresu wypowiedzenia.
  5. Jeżeli Oferta lub Ramowa Umowa zawarta na czas oznaczony wygaśnie, lecz Zleceniodawca nadal składa Zlecenia, a Rhenus nadal przyjmuje Zlecenia do realizacji, Zleceniodawca oraz Rhenus uznają, że realizacja usług będzie następowała zgodnie z postanowieniami wygasłej Oferty lub Ramowej Umowy oraz obowiązującego w chwili przyjęcia do realizacji Zlecenia Regulaminu.
  6. Jeżeli Zleceniodawca, któremu Rhenus złożył Ofertę, przez kolejne 30 dni nie zlecił Rhenus żadnej usługi, Rhenus odwołuje Ofertę bez zachowania okresu wypowiedzenia lub Oferta wygasa, jeżeli z treści jej postanowień wynika okres jej ważności. Jeżeli przez kolejne 30 dni Zleceniodawca, z którym Rhenus zawarł Ramową Umowę, nie zlecił Rhenus żadnej usługi, Ramowa Umowa ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia lub wygasa, jeżeli została zawarta na czas oznaczony.
  7. Jeżeli Zleceniodawca, któremu Rhenus złożył Ofertę, istotnie lub więcej niż dwa razy naruszy postanowienia Regulaminu lub Oferty, Rhenus odwołuje Ofertę bez zachowania okresu wypowiedzenia lub Oferta wygasa, jeżeli z treści jej postanowień wynika okres jej ważności. Jeżeli Zleceniodawca, z którym Rhenus zawarł Ramową Umowę, istotnie lub więcej niż dwa razy naruszy postanowienia Regulaminu lub Ramowej Umowy, Ramowa Umowa ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia lub wygasa, jeżeli została zawarta na czas oznaczony.
  8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Ramowej Umowie, Ofercie lub Zleceniu mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
  9. Rhenus przyjmuje na siebie wszelkie prawa i obowiązki przewoźnika, na zasadach przewidzianych w Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR) z dnia 19.05.1956 r., jeżeli świadczy usługi przewozu międzynarodowego.
  10. Złożenie przez Zleceniodawcę zlecenia na własnym formularzu nie wyłącza stosowania postanowień Regulaminu, Cennika Standardowego i Cennika Standardowego Usług Dodatkowych. Postanowienia Regulaminu,
  11. Cennika Standardowego i Cennika Standardowego Usług Dodatkowych mają pierwszeństwo przed postanowieniami zlecenia złożonego na formularzu Zleceniodawcy.
  12. W przypadku sprzeczności postanowień Ramowej Umowy lub Oferty z postanowieniami Regulaminu, postanowienia Ramowej Umowy lub Oferty mają pierwszeństwo.
  13. W przypadku sprzeczności postanowień Cennika Standardowego z postanowieniami Cennika Indywidualnego, pierwszeństwo mają postanowienia Cennika Indywidualnego.
  14. W przypadku sprzeczności postanowień Cennika Standardowego Usług Dodatkowych z postanowieniami Cennika Indywidualnego Usług Dodatkowych, pierwszeństwo mają postanowienia Cennika Indywidualnego Usług Dodatkowych.
  15. Rhenus może świadczyć usługi na innych warunkach niż określone w Regulaminie wyłącznie na mocy Ramowej Umowy, która musi zostać zawarta na piśmie, w wyniku prowadzonych negocjacji i precyzyjnie określać zakres wyłączenia.
  16. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Ramowej Umowy, Oferty lub Zlecenia okaże się nieważne, Ramowa Umowa, Oferta lub Zlecenie pozostaje w mocy co do pozostałych postanowień, a w miejsce postanowień dotkniętych nieważnością wchodzi odpowiednie postanowienia Regulaminu.
  17. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, Regulamin pozostaje w mocy co do pozostałych postanowień, a w miejsce postanowień dotkniętych nieważnością wchodzi odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
  18. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia przez Rhenus w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy usług oraz zawartej Ramowej Umowy, Oferty lub Zlecenia będą rozstrzygane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy lub sąd wyższego rzędu właściwy dla spraw z zakresu obszaru działania wskazanego sądu.
  19. Rhenus zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, Cennika i Cennika Usług Dodatkowych. Zmiana Regulaminu, Cennika i Cennika Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Ramowej Umowy lub Oferty i nie wymaga zgody Zleceniodawcy.
  20. Zleceniodawca zostanie powiadomiony przez Rhenus o zmianie Regulaminu przez umieszczenie na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/> lub na stronie przeznaczonej do logowania się do konta w aplikacji Rhenus PL-24, wiadomości o zmianie Regulaminu przynajmniej 14 dni przed terminem wejścia w życie zmienionego Regulaminu. Zmieniony Regulamin będzie dostępny na stronie

- internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/> przynajmniej 14 dni przed terminem jego wejścia w życie, w taki sposób, aby Zleceniodawca mógł zmieniony Regulamin przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
21. Zleceniodawca zostanie powiadomiony przez Rhenus o zmianie Cennika Standardowego lub Cennika Standardowego Usług Dodatkowych przez umieszczenie na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/> lub na stronie przeznaczonej do logowania się do konta w aplikacji Rhenus PL-24, wiadomości o zmianie Cennika Standardowego lub Cennika Standardowego Usług Dodatkowych przynajmniej 14 dni przed terminem wejścia w życie zmienionego Cennika Standardowego lub Cennika Standardowego Usług Dodatkowych. Zmieniony Cennik Standardowy lub zmieniony Cennik Standardowy Usług Dodatkowych będzie dostępny na stronie internetowej <https://www.rhenus.group/pl/pl/rhenus-group/rhenus-w-polsce/rhenus-freight-logistics/> przynajmniej 14 dni przed terminem ich wejścia w życie, w taki sposób, aby Zleceniodawca mógł zmieniony Cennik Standardowy lub zmieniony Cennik Standardowy Usług Dodatkowych przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
  22. Zleceniodawca zostanie powiadomiony przez Rhenus o zmianie Cennika Indywidualnego lub zmianie Cennika Indywidualnego Usług Dodatkowych przynajmniej 14 dni przed terminem wejścia w życie zmienionego Cennika Indywidualnego lub zmienionego Cennika Indywidualnego Usług Dodatkowych. Zmieniony Cennik Indywidualny lub zmieniony Cennik Indywidualny Usług Dodatkowych zostanie przesłany przez Rhenus w formie elektronicznej na adres e-mail Osoby Kontaktowej po stronie Zleceniodawcy, przynajmniej 14 dni przed ich wejściem w życie, w taki sposób, aby Zleceniodawca mógł zmieniony Cennik Indywidualny lub zmieniony Cennik Indywidualny Usług Dodatkowych przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
  23. Rhenus nie jest zobowiązany do powiadomienia Zleceniodawcy o zmianie Regulaminu, zmianie Cennika Standardowego lub zmianie Cennika Standardowego Usług Dodatkowych, jeżeli zmiana Regulaminu, zmiana Cennika Standardowego lub zmiana Cennika Standardowego Usług Dodatkowych dotyczy wyłącznie danych rejestrowych Rhenus lub jest wynikiem korekty niedokładności, błędów pisarskich albo rachunkowych, a także innych oczywistych omyłek.
  24. Jeżeli Zleceniodawca nie akceptuje zmiany Regulaminu, Cennika lub Cennika Usług Dodatkowych może w ciągu 14 dni od chwili wejścia w życie zmienionego Regulaminu, Cennika lub Cennika Usług Dodatkowych, rozwiązać Ramową Umowę z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
  25. Za dzień doręczenia pisma zawierającego oświadczenie Rhenus uważa się dzień jego doręczenia Zleceniodawcy. Jeżeli Zleceniodawca nie dokona odbioru pisma zawierającego oświadczenie Rhenus, wysłanego na adres podany Rhenus lub na adres ujawniony we właściwym rejestrze przedsiębiorców, w ciągu 14 dni od chwili podjęcia pierwszej próby doręczenia (pozostawienia awizo), Rhenus i Zleceniodawca uznają, że pismo zostało doręczone po upływie tego czasu. Jeżeli Zleceniodawca odmówi odbioru pisma zawierającego oświadczenie woli Rhenus, Rhenus i Zleceniodawca uznają, że pismo zostało doręczone w dniu odmowy jego przyjęcia.
  26. Jeżeli Ramowa Umowa została zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej, Rhenus lub Zleceniodawca mogą rozwiązać Ramową Umowę składając stosowne oświadczenie woli w tej samej formie, w której Ramowa Umowa została zawarta, z zastrzeżeniem, iż Rhenus lub Zleceniodawca mogą rozwiązać Ramową Umowę składając stosowne oświadczenie woli w formie pisemnej, nawet jeżeli Ramowa Umowa została zawarta w formie dokumentowej lub elektronicznej.
  27. Jeżeli oświadczenie Zleceniodawcy o przyjęciu Oferty zostało złożone Rhenus w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej, Rhenus odwołuje Ofertę w tej samej formie, w której Zleceniodawca złożył oświadczenie o jej przyjęciu, z zastrzeżeniem, iż Rhenus może odwołać Ofertę w formie pisemnej, nawet jeżeli Zleceniodawca przyjął Ofertę w formie dokumentowej lub elektronicznej.
  28. Regulamin został sporządzony w polskiej oraz angielskiej wersji językowej. W przypadku rozbieżności pomiędzy obiema wersjami językowymi rozstrzygająca będzie polska wersja językowa.
  29. Wszystkie załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
  30. Lista załączników do Regulaminu:
    - a. Wzór formularzy Zleceń;
    - b. Wzór protokołu szkodowego;
    - c. Wzór formularza zgłoszenia reklamacji;
    - d. Wykaz Towarów Niebezpiecznych nieakceptowanych w przewozie;
    - e. Wykaz Materiałów Niebezpiecznych Pożarowo wyłączonej ze składowania.