

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG LOGISTYCZNYCH

FERIER SP. Z O. O.

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umów określają zasady i warunki świadczenia usług logistycznych przez spółkę Ferier na rzecz Klientów niebędących konsumentami.
2. Ferier świadczy usługi w Magazynie lub w innym miejscu wskazanym przez Klienta w porozumieniu z Ferier. Ustalenie, o jakim mowa w zdaniu poprzedzającym może zostać dokonane poprzez wskazanie takiego miejsca w Zleceniu oraz akceptacji wykonanie usługi w takim miejscu w Potwierdzeniu Zlecenia.
3. W razie sprzeczności, między treścią niniejszego OWU, a innych dokumentów stosowanych przez Ferier (wzorców umownych, regulaminów, polityk), pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego OWU.
4. W razie sprzeczności, między treścią niniejszego OWU, a dokumentów sporządzonych w formie pisemnej, których treść została ustalona indywidualnie między Ferier, a Klientem (w szczególności Umową), pierwszeństwo mają takie indywidualne ustalenia.
5. Niniejsze OWU są wiążące dla Klienta niezależnie od tego, czy Ferier i Klient zawarli Umowę w formie pisemnej. OWU są wiążące dla Klienta, jeśli:
  - a. zostały mu doręczone przed rozpoczęciem współpracy;
  - b. mógł z łatwością dowiedzieć się o ich treści – przy czym Ferier wskazuje, że OWU znajduje się na stronie internetowej Ferier [www.ferier.pl](http://www.ferier.pl), jak również odnośnik do OWU jest każdorazowo umieszczony w stopce maila pracowników Ferier kontaktujących się z Klientem.

### § 2

#### Definicje

Wyrażenia używane w niniejszej Polityce mają następujące znaczenie:

- a. Cennik – wykaz oferowanych przez Ferier Usług, wskazujący ich ceny jednostkowe. W celu uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, że kwoty wskazane w Cenniku są cenami netto.
- b. Dni Powszednie – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- c. Ferier – spółka Ferier Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02- 822), przy ul. Poleczki 23, NIP: 5223012913, REGON: 147103230, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS: 0000498290, kapitał zakładowy w wysokości: 200 100,00 zł.

- d. Klient – podmiot korzystający z Usług świadczonych przez Ferier w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.
- e. Magazyn – magazyn Ferier znajdujący się w Warszawie, przy ul. Poleczki 23 (02-822 Warszawa), park logistyczny PLATAN PARK.
- f. OWU – niniejsze Ogólne Warunki Usług.
- g. Potwierdzenie Zlecenia – oświadczenie złożone przez Ferier w formie elektronicznej (wiadomość e-mail) stanowiące potwierdzenie otrzymania złożonego przez Klienta Zlecenia.
- h. Przesyłka – przesyłka względem której Ferier świadczy Usługi lub Usługi dodatkowe na rzecz Klienta.
- i. Przesyłka Lotnicza – Przesyłka mająca status przesyłki lotniczej, tj. względem której został wydany list przewozowy AirWayBill (AWB).
- j. Strona, Strony – Klient i Ferier łącznie.
- k. Umowa – umowa zawarta między Ferier, a Klientem, na podstawie której Klient korzysta ze świadczonych przez Ferier Usług.
- l. Usługi – usługi świadczone przez Ferier, wskazane szczegółowo w Cenniku.
- m. Usługi dodatkowe – czynności wykonane na rzecz Klienta, które nie zostały szczegółowo określone w Cenniku.
- n. Wynagrodzenie – wynagrodzenie za świadczone przez Ferier Usługi, określone na podstawie Cennika lub osobnych ustaleń Stron.
- o. Zlecenie – oświadczenie kierowane przez Klienta do Ferier, wskazujące na zamiar skorzystania z Usług, wskazujące co najmniej termin, w którym Klient chce skorzystać z Usług oraz zakres Usług, z jakich chce skorzystać.

Pojęcia zdefiniowane w Umowie, w którymkolwiek z jej załączników, jak również w niniejszym OWU oraz Cenniku, mają to samo znaczenie na gruncie Umowy oraz wszystkich jej załączników, jak również niniejszego OWU i Cennika, o ile w treści danego dokumentu nie postanowiono inaczej.

### § 3

#### Zobowiązania Stron

1. Niniejsze OWU określa zasady i warunki świadczenia Usług.
2. Przez zawarcie Umowy Strony zobowiązują się do wykonywania obowiązków określonych w Umowie (w tym w niniejszym OWU).
3. Ferier zobowiązuje się do świadczenia Usług określonych w Cenniku oraz Usług dodatkowych rozliczanych na zasadach określonych w Cenniku, w zakresie każdorazowo ustalonym pomiędzy Stronami.
4. Klient zobowiązuje się do:
  - a. terminowego uiszczania Wynagrodzenia i wszelkich ustalonych w Umowie opłat;
  - b. podejmowania wszelkich działań zmierzających do umożliwienia Ferier świadczenia Usług;

- c. dostarczenia Ferier wszelkiej dokumentacji niezbędnej do wykonania Usługi oraz udzielenia Ferier wszelkich informacji niezbędnych do wykonania Usługi wywiązujących się z innych obowiązków wynikających z Umowy;
  - d. posiadania ubezpieczenia związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą (w tym ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej) w zakresie niezbędnym do pokrycia roszczeń swoich partnerów i kontrahentów.
5. Klient zobowiązuje się, że wszystkie osoby realizujące Umowę w jego imieniu lub na jego rzecz będą stosować się do wszelkich regulaminów, zarządzeń, instrukcji i innych aktów wewnętrznych obowiązujących w Magazynie oraz przestrzegać instrukcji i poleceń Ferier.
6. Klient oświadcza, że
- a. posiada wszelkie niezbędne zezwolenia, koncesje, zgody, dopuszczenia i dopełnił wszelkich innych formalności zgodnie z obowiązującym prawem pozwalających na wykonanie Umowy;
  - b. zawarcie i wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich;
  - c. Klient jest uprawniony do wykonywania swoich zobowiązań wobec osób trzecich za pośrednictwem Ferier
  - d. niezwłocznie powiadomi Ferier o każdym zgłoszonym roszczeniu osób trzecich związanym z Przesyłkami, które Ferier obsługiwał na rzecz Klienta.

Jeśli oświadczenia i zobowiązania wskazane powyżej okażą się niezgodne z prawdą, Klient zwalnia Ferier ze wszystkich roszczeń kierowanych przez osoby trzecie wobec Ferier. Klient zobowiązuje się ponadto pokryć wszelkie koszty związane z roszczeniami osób trzecich, w tym koszty obrony przed tymi roszczeniami (w szczególności koszty prowadzenia sporów sądowych, koszty obsługi prawnej) poniesione przez Ferier.

7. Zakres świadczonych przez Ferier Usług jest określony w Cenniku, Strony dopuszczają także świadczenie przez Ferier Usług dodatkowych, rozliczanych na zasadach opisanych w Cenniku.

#### § 4

#### Wynagrodzenie

1. Klient jest zobowiązany do uiszczania na rzecz Ferier:
  - a. Wynagrodzenia za świadczone Usług określonego w Cenniku, chyba że Strony postanowią inaczej;
  - b. zwrotu wszelkich kosztów i wydatków poniesionych przez Ferier w związku ze świadczeniem Usług, pod warunkiem, że zostaną wcześniej uzgodnione między Stronami.
2. Ferier jest uprawniony do dokonywania zmiany Cennika w każdym momencie, przy czym zmiany Cennika wchodzi w życie po upływie 30 dni od poinformowania Klienta o zmianie Cennika w trybie określonym w ust. 4 poniżej, ze skutkiem na początek miesiąca kalendarzowego.

3. Wysokość wynagrodzenia jest określona w Cenniku. W przypadku, gdy wysokość wynagrodzenia jest określona w Cenniku, dla każdorazowo wykonywanej usługi obowiązuje wysokość wynagrodzenia obowiązującego w chwili Zlecenia wykonania Usługi.
4. Cennik jest udostępniany Klientowi w formie pisemnej lub przekazywany Klientowi w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail. .
5. Wszystkie kwoty wskazane w Cenniku lub w uzgodnieniach indywidualnych są kwotami netto, o ile odpowiedni dokument wprost nie wskazuje inaczej.
6. Wszystkie kwoty netto zostaną podwyższone o należny podatek od towarów i usług w odpowiedniej wysokości.
7. Wynagrodzenie płatne jest z dołu, po wykonaniu Zlecenia, na podstawie wystawionego przez Ferier dokumentu potwierdzającego wydanie Przesyłki (dokument proof of delivery) lub zestawienia zrealizowanych zleceń dołączonych do Faktury.
8. Faktury VAT dokumentujące wykonanie Zlecenia są wystawiane po każdorazowym wykonaniu danego Zlecenia. Strony mogą ustalić odrębną częstotliwość fakturowania w ramach umowy lub indywidualnych ustaleń.
9. Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Ferier dodatkowego wynagrodzenia w przypadku wykonania przez Ferier (lub inny podmiot działający na zlecenie Ferier) Usług dodatkowych, o ile wykonanie takich Usług dodatkowych zostało uprzednio uzgodnione między Ferier, a Klientem;
10. Klient nie jest uprawniony do potrącenia wierzytelności przysługujących mu wobec Ferier z wierzytelnościami Ferier wobec Klienta, bez zgody Ferier wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

## § 5

### Zlecenia

1. Usługi każdorazowo są świadczone na podstawie złożonego przez Klienta Zlecenia.
2. Zlecenie jest składane w formie pisemnej lub elektronicznej. Klient zapewnia, że osoba składająca Zlecenie jest upoważniona do działania w imieniu Klienta przy składaniu Zlecenia.
3. Zlecenie zawiera co najmniej:
  - a. dane Klienta;
  - b. planowany termin realizacji Usług;
  - c. miejsce realizacji Usług – jeśli jest inne niż Magazyn;
  - d. zakres Usług, z których Klient chciałby skorzystać.
4. Ferier jest uprawniony do zrealizowania Zlecenia złożonego w formie ustnej (w tym telefonicznie), jednakże w przypadku złożenia Zlecenia w formie ustnej Ferier nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Zlecenia, z uwagi na wystąpienie ewentualnych błędów lub nieporozumień. W miarę możliwości Ferier potwierdzi w wiadomości e-mail przyjęcie Zlecenia złożonego w formie ustnej wraz z ustalonym zakresem tego Zlecenia.

5. Ferier jest uprawniony do odmowy zrealizowania Zlecenia bez konieczności uzasadniania takiej odmowy.
6. Potwierdzenie Zlecenia:
  - a. Niezwłocznie po otrzymaniu Zleceniu, nie później niż w przeciągu 24 godzin w Dni Powszednie godzin od otrzymania Zlecenia, Ferier prześle Klientowi Potwierdzenie Zlecenia w formie e-mailowej;
  - b. W tym samym terminie Ferier może wskazać, że nie jest w stanie zrealizować Zlecenia w określonym przez Klienta zakresie opisanym przez Klienta;
  - c. Jeśli Ferier nie jest w stanie zrealizować Zlecenia w zakresie opisanym przez Klienta, pracownik Ferier skontaktuje się z Klientem celem dokonania ewentualnych modyfikacji Zlecenia;
  - d. Brak Potwierdzenia Zlecenia w terminie określonym w lit. a powyżej uważa się za odmowę realizacji Zlecenia;
7. Niezależnie od powyższych postanowień, Ferier ma prawo do odmowy wykonania Usług bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności względem Klienta lub osób trzecich, w sytuacji, gdy:
  - a. w odniesieniu do Usług zastosowanie mają będą miały ograniczenia wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów lub norm odnoszących się do Usług;
  - b. w przypadku żądania przedstawienia przez urząd celny lub przewoźnika informacji lub potwierdzenia, z których jednoznacznie wynika, że towary objęte ograniczeniami handlowymi są dopuszczone do eksportu, lub nie jest wymagane zezwolenie na eksport albo zezwolenie takie już zostało uzyskane, a Klient nie przedstawi Ferier odpowiedniej informacji lub potwierdzenia w terminie pozwalającym na wykonanie żądania.

## § 6

### Przesyłki

1. Ferier przyjmuje Przesyłkę po Potwierdzeniu Zlecenia.
2. O ile w Zleceniu nie zostanie ustalone inaczej, za przygotowanie Przesyłki i zastosowanie właściwego dla rodzaju transportu opakowania odpowiada Klient.
3. W celu zweryfikowania okoliczności wskazanych powyżej, jak również zgodności Przesyłki z przedstawioną przez Klienta dokumentacją, Ferier jest uprawniony do sprawdzenia Przesyłki bez naruszania opakowania i jego zawartości.
4. Jeśli w ramach świadczenia Usługi, Ferier jest zobowiązany do postępowania z Przesyłką w szczególny sposób, Klient jest zobowiązany do przekazania Ferier instrukcji takich działań oraz wszelkich dodatkowych informacji (w tym opisu towaru znajdującego się w Przesyłce oraz wskazania jego wartości). W przypadku nieprzekazania informacji wskazanych w zdaniu poprzedzającym, Ferier jest uprawniony do odstąpienia od realizacji Zlecenia i obciążyć Klienta poniesionymi kosztami. Ewentualnie Ferier jest uprawniony do wstrzymania się z wykonaniem Zlecenia i wyznaczenia Klientowi dodatkowego terminu na uzupełnienie informacji lub instrukcji. W każdej z sytuacji wskazanych w niniejszym ustępie, Ferier nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi.

5. Ferier nie ubezpiecza Przesyłki w ramach świadczonych przez siebie Usług, o ile Strony nie postanowiły inaczej w Umowie.
6. Wszystkie dokumenty, które są związane z daną Przesyłką powinny być umieszczone wewnątrz opakowania lub w sposób trwały przytwierdzone do opakowania Przesyłki. Nie dotyczy to dokumentacji związanej z realizacją Usługi i niezbędnej do jej wykonania.
7. Wszelkie dokumenty związane z Przesyłką poza dokumentacją lotniczą (deklaracje nadawcy, w przypadku Przesyłek Lotniczych - AWB) powinny być umieszczone wewnątrz Przesyłki lub w sposób trwały przymocowane do opakowania Przesyłki. Przewóz innych dokumentów towarzyszących Przesyłce nie podlega odpowiedzialności ze strony Ferier .
8. W przypadku, gdy uprawnione organy władzy publicznej wydadzą polecenia odnoszące się do sposobu postępowania z Przesyłką lub weryfikacji jej zawartości, Ferier nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta w związku z uszkodzeniem Przesyłki lub jej opakowania, stanowiącymi efekt działań nakazanych przez te organy.
9. Oznakowanie Przesyłek:
  - a. Przesyłka powinna być właściwie oznakowana na czas transportu.
  - b. Oznakowanie jest dokonywane przez umieszczenie na Przesyłce, w widocznym miejscu naklejek lub nadruków manipulacyjnych, zawierających istotne informacje w szczególności:
    - i. numer opakowania
    - ii. łączną liczbę opakowań dodatkowo oznaczone numerem listu przewozowego;
    - iii. liczbę opakowań zbiorczych;
    - iv. wymagania co do określonej pozycji Przesyłki w transporcie;
    - v. konieczność zachowania szczególnej ostrożności podczas transportu lub przeładunków;
    - vi. informacje co do możliwości piętrowania opakowań;
    - vii. informacje wymagane odpowiednimi przepisami w odniesieniu do towarów niebezpiecznych.
  - c. Przesyłka, zawierająca towar, który ze względu na swoje właściwości musi być przewożony w określonej pozycji lub wymaga zachowania szczególnej ostrożności podczas transportu i przeładunków, nie może być ładowany w kilku warstwach, powinna być dodatkowo oznakowana.
  - d. Ferier jest uprawnione do modyfikacji lub umieszczania dodatkowych oznaczeń po wcześniejszym uzgodnieniu z Klientem.

## § 7

### Postanowienia szczególne odnoszące się do Przesyłek Lotniczych

1. Ferier oświadcza, że obsługa Przesyłek Lotniczych jest wykonywana na podstawie udzielonego zezwolenia na wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie obsługi naziemnej statków powietrznych, załóg, pasażerów i ładunku, wykonywanej na rzecz przewoźników lotniczych i innych użytkowników statków powietrznych (działalność agenta handlingowego).



2. W odniesieniu do Przesyłek Lotniczych, powinny być one opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu przewozu. W szczególności opakowanie powinno:
  - a. uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki ;
  - b. zabezpieczać Przesyłkę przed uszkodzeniem;
  - c. zabezpieczać Przesyłkę przed utratą jej szczególnych właściwości;
  - d. nie stwarzać zagrożenia dla życia i zdrowia ludzi oraz innych przesyłek.
3. W przypadku towarów niebezpiecznych opakowanie powinno być dobrane właściwie do zawartości Przesyłki i spełniać wymagania przepisów ICAO i wytycznych IATA DGR.
4. Przesyłki Lotnicze muszą być opakowane w sposób umożliwiający dokonanie ich kontroli bezpieczeństwa lub inspekcji celnych.
5. W przypadku niespełnienia wymogów wskazanych w ust. 2-4 powyżej, Ferier jest uprawniony do odstąpienia od realizacji Zlecenia i obciążyć Klienta poniesionymi kosztami. W tej sytuacji Ferier nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi.
6. Zlecenie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na otwarcie Przesyłki Lotniczej i sprawdzenie jej w celu wyeliminowania ryzyka lub obecności przedmiotów zabronionych zgodnie z obowiązującymi przepisami, a następnie ponowne zapakowanie przez Ferier. Klient oświadcza, że jest uprawniony do złożenia odpowiedniej zgody także w imieniu właściciela towarów znajdujących się w Przesyłce Lotniczej. Ferier nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną otwarciem, sprawdzeniem i ponownym zapakowaniem Przesyłki Lotniczej, z wyjątkiem szkody wyrządzonej przez Ferier umyślnie.
7. Brak zgody, o której mowa w ust. 6 powinien zostać przez Klienta wyrażony w formie jednoznacznego oświadczenia, złożonego najpóźniej w chwili przyjęcia Przesyłki Lotniczej przez Ferier. Cofnięcie zgody po przyjęciu Przesyłki Lotniczej przez Ferier jest możliwe jedynie za zgodą Ferier i wymaga złożenia przez Ferier wyraźnego oświadczenia potwierdzającego akceptację cofnięcia zgody.
8. Brak zgody, o którym mowa w ust. 6 i 7 powyżej może spowodować brak możliwości prawidłowego wykonania Usługi przez Ferier. Ferier nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie Usługi wynikające z braku zgody Klienta.

## § 8

### Likwidacja przesyłek zalegających w magazynie czasowego składowania

1. W przypadku likwidowania zalegających Przesyłek, co do których Klient ostatecznie polecił (wprost lub konkludentnie) ich utylizację, Ferier będzie obciążać Klienta kosztami przechowania za okres do zlecenia likwidacji, a następnie już tylko za maksymalnie 30 dni ich składowania, liczonych od dnia następującego po zleceniu utylizacji. W razie zaniechania zlecenia utylizacji, składowe będzie naliczane bez ww. ograniczenia. W przypadku odbioru Przesyłki przez Klienta, ale pozostawieniu u Ferier części lub całości dokumentacji tej Przesyłki w formie papierowej, Ferier po 30 dniach od daty wydania Przesyłki dokona utylizacji tych dokumentów na koszt Klienta, zgodnie z Cennikiem.

## § 9

### Odpowiedzialność

1. Ferier nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie lub niewykonanie Usług lub Usług dodatkowych, chyba że szkoda została wyrządzona umyślnie. Niezależnie od ograniczenia odpowiedzialności określonego w zdaniu poprzedzającym, Strony wyłączają odpowiedzialność Ferier z tytułu utraconych korzyści.
2. Odpowiedzialność Ferier w odniesieniu do Przesyłek niemających statusu Przesyłki Lotniczej, w każdym przypadku ograniczona jest do szkody rzeczywistej, a maksymalna odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Zlecenia nie może przekraczać 5 000,00 złotych.
3. Odpowiedzialność Ferier w odniesieniu do Przesyłek Lotniczych jest ograniczona do wysokości wynikającej z przepisów Konwencji Montrealskiej z dnia 28 maja 1999 roku o ujednoczeniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego.
4. Ferier nie odpowiada także za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki w szczególności gdy szkoda:
  - a. wynika z właściwości Przesyłki ;
  - b. wynika z braku opakowania albo z nieprawidłowego lub niewłaściwego opakowania;
  - c. wynika z braku oznaczenia Przesyłki lub niewłaściwego oznaczenia Przesyłki ;
  - d. w Przesyłce powstała na skutek jakichkolwiek okoliczności leżących po stronie Klienta lub osób trzecich, za które Ferier nie ponosi odpowiedzialności;
  - e. stanowi efekt uszkodzenia, które nastąpiło wewnątrz nienaruszonego opakowania jednostkowego lub zbiorczego lub nienaruszonej jednostki ładunkowej (np. paleta);
  - f. stanowi ubytek nieprzekraczający ubytku dopuszczalnego zgodnie z obowiązującymi normami lub zwyczajami;
  - g. stanowi efekt siły wyższej lub innego zdarzenia losowego.
5. Klient odpowiada wobec Ferier za działania i zaniechania osób, za pomocą których wykonuje Umowę, osób, które w jego imieniu lub na jego rzecz znajdowały się na terenie Magazynu, jak za własne działania i zaniechania, niezależnie od stosunku prawnego łączącego Klienta z taką osobą.
6. Ferier nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobom wskazanym w ust. 5 powyżej na terenie Magazynu. Klient zwalnia Ferier z odpowiedzialności wobec tych osób określonej w zdaniu poprzedzającym.
7. Klient zwolni ponadto Ferier ze wszelkich kar, opłat i innych podobnych obciążeń nałożonych przez właściwe organy w związku z właściwościami Przesyłki , informacjami lub dokumentami przekazanymi przez Klienta. W razie poniesienia kosztów wskazanych w zdaniu poprzedzającym przez Ferier, Klient zwróci te koszty Ferier na pierwsze wezwanie, wraz z wszelkimi kosztami ubocznymi związanymi z daną należnością.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków Klienta w tym podania nieprawdziwych lub niewystarczających informacji lub dokumentów, niewłaściwe przygotowanie, w tym niewłaściwe opakowanie lub oznakowanie Przesyłki , nawet jeśli wyrządzenie szkody nastąpiło bez winy Klienta.



9. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone przez Przesyłkę – tak względem Ferier, jak i osób trzecich.

## § 10

### Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. w formie pisemnej – na adres Ferier Sp. z o.o., ul. Poleczki 23, 02-822 Warszawa;
  - b. w formie elektronicznej – mailowo na adres [office.cargo@ferier.pl](mailto:office.cargo@ferier.pl);
  - c. w formie elektronicznej – poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza znajdującego się na stronie internetowej Ferier [www.ferier.pl](http://www.ferier.pl).
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - a. nazwę i adres Klienta;
  - b. przedmiot reklamacji;
  - c. dokładny opis zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji;
  - d. uzasadnienie reklamacji;
  - e. dokładne sprecyzowanie roszczeń dochodzonych przez Klienta
  - f. w przypadku przesyłek lotniczych – numer AWB.
4. Złożenie reklamacji w formie elektronicznej jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na prowadzenie korespondencji dotyczącej postępowania reklamacyjnego w formie elektronicznej. W takiej sytuacji wszelka korespondencja, w tym decyzja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie wysłana w formie elektronicznej, na adres e-mail Klienta, z którego złożona została reklamacja lub inny adres e-mail wskazany w treści reklamacji.
5. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie, w terminie 3 dni od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia odbioru lub wydania Przesyłki przez Ferier.
6. Reklamacja złożona po upływie terminu przewidzianego w ust. 5 pozostaje bez rozpoznania.
7. Reklamację uważa się za złożoną w dniu faktycznego doręczenia jej Ferier, tj.:
  - a. w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej – dzień rzeczywistego doręczenia reklamacji na adres wskazany powyżej, dokonanego przez Klienta osobiście albo za pośrednictwem przesyłki rejestrowanej – w każdym przypadku za pokwitowaniem odbioru;
  - b. w przypadku reklamacji złożonej w formie elektronicznej – dzień potwierdzenia przez Ferier otrzymania wiadomości e-mail zawierającej reklamację. Ferier wskazuje, że potwierdzenie otrzymania reklamacji przesyła najpóźniej następnego dnia roboczego po otrzymaniu wiadomości zawierającej reklamację.

1. Jeśli reklamacja będzie zawierała braki lub nie będzie zawierała koniecznych załączników, Ferier wezwie Klienta do uzupełniania reklamacji w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia jej bez rozpoznania.
2. W toku rozpoznawania reklamacji Ferier może zażądać od Klienta przedstawienia dodatkowych informacji, wyjaśnień lub dokumentów, a Klient jest zobowiązany do ich przekazania w terminie 14 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
3. Ferier jest uprawniony do zażądania od Klienta złożenia w terminie 14 dni oryginałów dokumentów stanowiących załączniki do reklamacji – pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
4. Do obliczania zachowania terminu zgodnie z ust. 8, 9 i 10 powyżej, stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 7 powyżej.
5. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji, reklamację uważa się za złożoną w dniu faktycznego uzupełnienia ostatniego z jej braków, przy czym skuteczne uzupełnienie reklamacji przez Klienta nie powoduje bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 5 powyżej.
6. Ferier rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji ze wszystkimi koniecznymi załącznikami i informacjami (po zakończeniu procedury związanej z uzupełnieniami braków lub składaniem przez Klienta dodatkowych wyjaśnień), jeśli będzie to możliwe. Termin ten może ulec wydłużeniu w razie konieczności przeprowadzenia dodatkowej analizy lub pozyskania informacji od podmiotów trzecich lub właściwych organów.
7. Upływ terminu określonego w ust. 13 nie oznacza uwzględnienia reklamacji, ani uznania roszczeń zgłoszonych przez Klienta.
8. Ferier udziela odpowiedzi na reklamację, w takiej samej formie, w jakiej została złożona reklamacja, wskazując uzasadnienie faktycznego zajętego przez siebie stanowiska.
9. W razie uwzględnienia reklamacji (w całości albo w części) w odpowiedzi na reklamację wskazana zostanie kwota przyznana Klientowi tytułem naprawienia szkody. Kwota ta zostanie wypłacona w terminie 30 dni od dnia zakończenia postępowania reklamacyjnego, przy czym w szczególnie uzasadnionych przypadkach ten termin może ulec wydłużeniu.
10. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty na rzecz Ferier Wynagrodzenia oraz innych należności.
11. W sytuacji, gdy po wypłacie przez Ferier odszkodowania na rzecz Klienta, inny podmiot wystąpi przeciw Ferier z roszczeniami wynikającymi z tej samej szkody, Klient zobowiązany będzie do zwolnienia Ferier z odpowiedzialności wobec takiego podmiotu.
12. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszelkie nagrania z monitoringu przemysłowego są automatycznie likwidowane po 30 dniach, co może wpływać na możliwość rozpatrzenia reklamacji przez Ferier.

## § 11

### Poufność

1. Przez „Informacje Poufne” Strony rozumieją informacje mające dla Stron wartość biznesową, gospodarczą i wizerunkową, których ujawnienie podmiotom trzecim może narazić Stronę przekazującą Informacje Poufne na szkodę.
2. Za Informacje Poufne uważa się w szczególności:
  - a. wszelkie informacje dotyczące Stron lub podmiotów z nimi powiązanych, jak również ich kontrahentów w tym informacje prawne, finansowe, ekonomiczne, handlowe, techniczne, informatyczne, technologiczne, marketingowe lub organizacyjne a także wszelkie informacje dotyczące działalności, planów biznesowych, założeń lub polityk, przy czym nie są Informacjami Poufnymi informacje uzyskane przez Stronę w wyniku analizy lub przetworzenia nie stanowiących Informacji Poufnych informacji dotyczących drugiej Strony;
  - b. wszelkie informacje przekazane drugiej Stronie w ramach realizacji Usług;
  - c. wszelkie inne informacje przekazane drugiej Stronie lub podmiotom powiązanim ze Stronami, jeżeli z ich charakteru wynika, iż mogą mieć dla Strony przekazujące Informacje Poufne wartość biznesową, gospodarczą, wizerunkową lub marketingową;
  - d. informacje niepodane do publicznej wiadomości a dotyczące Stron;
  - e. dane osobowe pracowników i innych osób za pomocą których Strony realizują niniejszą Umowę.
3. Wyżej wymienione informacje są Informacjami Poufnymi niezależnie od miejsca, czasu i sposobu ich przekazania, bez potrzeby odrębnego oznaczania ich poufności.
4. Informacjami Poufnymi są też informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Spółki w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, tj. informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności. Strony potwierdzają, że są świadome, że wykorzystanie Informacji Poufnych w sposób sprzeczny z niniejszą Umową może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji.
5. Strony zobowiązują się do:
  - a. zachowania w ścisłej tajemnicy, tj. do nieujawniania osobom trzecim w całości lub w części Informacji Poufnych, a także do niewykorzystywania Informacji Poufnych w jakimkolwiek celu innym niż realizacja Usług i wykonania Umowy;
  - b. niepowielania lub modyfikowania Informacji poufnych z wyjątkiem celów, o których mowa w lit. a. powyżej;
  - c. ujawnienia Informacji Poufnych tylko upoważnionym pracownikom, współpracownikom lub doradcom.

6. Strona może ujawnić Informacje Poufne drugiej Strony wyłącznie w następujących sytuacjach:
  - a. gdy ujawnienia żąda właściwy organ władzy publicznej działający na podstawie i w granicach przepisów prawa;
  - b. gdy Informacje Poufne były powszechnie znane przed ich udostępnieniem lub gdy stały się powszechnie znane, w sposób inny niż poprzez naruszenie przepisów prawa lub postanowień Umowy;
  - c. gdy ich ujawnienie swoim doradcom, pracownikom, współpracownikom, podmiotom powiązanim jest niezbędne do realizacja Usług i wykonania Umowy;
  - d. gdy Strona udzielająca Informacji Poufnych wyrazi uprzednią zgodę na ich ujawnienie, na piśmie pod rygorem nieważności.
7. Strony ponoszą odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób, którym ujawnią Informacje Poufne, jak za własne działania lub zaniechania.

## § 12

### Zmiana OWU

1. Ferier jest uprawnione do dokonywania zmian OWU oraz wprowadzania nowych OWU w każdym czasie i wedle swojego uznania.
2. Zmiany OWU wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia publikacji na stronie internetowej Ferier, ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, chyba że co innego wynika z treści dokumentu informującego o zmianie.
3. Klient zobowiązuje się do weryfikowania treści OWU z informacji znajdujących się na stronie internetowej Ferier, w całym okresie współpracy.
4. Ferier zobowiązuje się każdorazowo informować na swojej stronie internetowej o dokonywanych zmianach OWU oraz dacie ich wejścia w życie.
5. Informacje o zmianie OWU zawarte na stronie internetowej Ferier są wiążące dla Stron. Ferier nie jest zobowiązany do odrębnego informowania Klienta o zmianie OWU. W razie, gdy Ferier z jakiegokolwiek powodu i w jakiegokolwiek formie poinformuje Klienta bezpośrednio o zmianie OWU, wiadomość taka będzie miała charakter informacyjny, a decydujące dla wejścia w życie zmian OWU będzie publikacja tych zmian na stronie internetowej.
6. Zmiana standardowych dokumentów stosowanych przez Ferier nie stanowi zmiany OWU, nawet jeśli OWU się do nich odwołuje. Wszelkie dokumenty mogą być jednostronnie zmieniane lub modyfikowane w dowolnym czasie. W szczególności Ferier jest uprawnione do jednostronnej zmiany Cennika lub wprowadzenia nowego Cennika poprzez poinformowanie o zmianie Klienta w sposób określony w niniejszym OWU.

## Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych Klienta oraz osób za pomocą których Klient realizuje Umowę, odbywa się w zgodzie z właściwymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (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 (dalej „RODO”).
2. Ferier stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne dające rękojmię należytego zabezpieczenia i ochrony danych osobowych w taki sposób, aby zapewnić adekwatny stopień ich bezpieczeństwa, odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, oraz aby zapobiec bezprawnemu wykorzystaniu danych osobowych lub ich dostępności dla nieuprawnionych stron trzecich.
3. Dane osobowe są przekazywane przez Klienta. W przypadku przekazywania przez Klienta danych osobowych osób trzecich (pracowników, współpracowników), Klient przekazuje takim osobom informację o przetwarzaniu danych osobowych przez Ferier, dostępną na stronie internetowej Ferier.
4. W przypadku pozyskania danych osobowych bezpośrednio od osób trzecich, Ferier przekazuje takim osobom informację o przetwarzaniu danych osobowych.
5. Jeśli prawidłowe wykonanie Usług będzie wymagało powierzenia przetwarzania danych osobowych, Ferier powierzy podmiotowi przetwarzającemu te dane osobowe do przetwarzania w trybie art. 28 Rozporządzenia w drodze odrębnej umowy powierzenia.
6. Ferier zapewnia, że osobom mającym mieć dostęp do danych osobowych nadane zostaną upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, oraz że osoby te zostaną zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie.
7. Dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - a. Zawarcie i realizacja Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) - Dane osobowe będą przechowywane tak długo, jak jest to niezbędne do wykonania Umowy a po tym czasie przez okres przedawnienia wzajemnych roszczeń;
  - b. Obsługa reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. b) oraz c) RODO) - Dane osobowe będą w tym zakresie przetwarzane przez okres przedawnienia roszczeń;
  - c. Dochodzenie roszczeń i windykacja (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) - Dane osobowe będą w tym zakresie przetwarzane przez okres przedawnienia roszczeń;
  - d. Badanie satysfakcji kontrahentów oraz klientów, Marketing bezpośredni (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) - Dane osobowe będą w tym zakresie przetwarzane do momentu wycofania zgody lub zgłoszenia sprzeciwu.

1. Osobie, której dotyczą dane osobowe przysługuje prawo do: dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także do przenoszenia danych, jak również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych osobowych.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem zawarcia Umowy i świadczenia Usług.

## § 14

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i OWU zastosowanie znajdują odpowiednie postanowienia prawa polskiego.
2. Umowa i świadczenie Usług podlegają prawu polskiemu i jurysdykcji sądów polskich.
3. Wszelka pisma, oświadczenia i inna korespondencja (w tym reklamacje), kierowane do Ferier przez Klienta powinna być w języku polskim lub angielskim. Pisma, oświadczenia i korespondencja sformułowane w innym języku, powinny być dostarczane wraz z tłumaczeniem na język polski lub angielski.
4. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony. Umowa może zostać rozwiązana:
  - a. za porozumieniem Stron,
  - b. przez każdą ze Stron z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia.
  - c. bez zachowania terminu wypowiedzenia przez Ferier, o ile Klient opóźnia się będzie z zapłatą jakichkolwiek należności wobec Ferier, mimo udzielenia mu dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni.
5. Klient nie jest uprawniony do przeniesienia praw lub obowiązków wynikających z Umowy i OWU na podmiot trzeci bez zgody Ferier wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną, w tym dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług Ferier, jak również w celu badania satysfakcji kontrahentów i klientów.