

Ogólne warunki świadczenia usług cargo przez WELCOME Airport Services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

§1

Zakres obowiązywania Ogólnych Warunków

1. Niniejsze ogólne warunki świadczenia Usług cargo (dalej jako: „OW”) mają zastosowanie do wszelkich Usług wykonywanych przez spółkę pod firmą WELCOME Airport Services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w ramach lub w związku z prowadzonymi magazynami cargo, w tym w szczególności dotyczące rozładunku lub załadunku, w procesie importowym lub eksportowym (dalej jako: „Usługi”) w Warszawie, Krakowie, Szczecinie, Poznaniu, Łodzi, Olsztynie lub Gdańsku (dalej jako: „Lokalizacja” lub łącznie „Lokalizacje”). OW stanowią również część składową wszelkich Usług oferowanych przez WAS.
2. Definicje:
 - a) WAS – spółka pod firmą WELCOME Airport Services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000052842, NIP: 522-25-30-215;
 - b) Zleceniodawca – kontrahent nabywający Usługi od WAS lub z nich korzystający, w tym poprzez nadanie lub przechowanie przesyłek niezwiązanych z transportem lotniczym;
 - c) Strony - WAS i Zleceniodawca łącznie;
 - d) Portal Klienta - aplikacja internetowa służąca do awizowania zamiaru dostarczenia do magazynu WAS towarów, celem ich dalszej obsługi w wywozie lub awizowania zamiaru odbioru towarów, które zakończyły podróż w przywozie.
3. WAS oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt. 6 ustawy z dnia 08 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
4. WAS podejmuje się świadczyć Usługi określone w OW wyłącznie w zakresie w jakim w sposób jednoznaczny przyjął je do realizacji. Wszelkie Usługi nie objęte zleceniem będą przyjęte do realizacji wyłącznie po osobnym porozumieniu ze Zleceniodawcą co do warunków ich świadczenia. W razie powstania konieczności świadczenia Usług nieprzewidzianych przez Strony, w szczególności w sytuacjach nagłych, gdy kontakt ze Zleceniodawcą jest niemożliwy albo utrudniony jak również, gdy zwłoka grozi powstaniem znacznej szkody WAS ma prawo samodzielnie bez porozumienia ze Zleceniodawcą podjąć się realizacji Usług a Zleceniodawca jest zobowiązany do zwrócenia WAS wszelkich kosztów oraz zwolnić z wszelkich zobowiązań. Powyższe uprawnienie WAS nie oznacza obowiązku świadczenia Usług a Zleceniodawca zapewnia, że w trakcie realizacji Usługi zapewni wystarczający kontakt ze swoim uprawnionym przedstawicielem, w celu podjęcia decyzji co do świadczenia Usług.
5. Zleceniodawca oświadcza, że przed zleceniem Usługi zapoznał się z aktualnie obowiązującą wersją OW oraz że ją w całości akceptuje.

§ 2

Relacje do innych umów

1. WAS zastrzega, iż OW mają pierwszeństwo przed ewentualnymi wzorcami, kodeksami i politykami stosowanymi przez Zleceniodawcę.
2. OW wiążą Zleceniodawcę niezależnie od zawarcia przez WAS ze Zleceniodawcą umowy w formie pisemnej w szczególności, gdy:
 - 1) OW zostały dostarczone Zleceniodawcy przed zawarciem umowy;
 - 2) Zleceniodawca mógł z łatwością dowiedzieć się o treści OW.
3. OW nie ma zastosowania do relacji z konsumentami.

§ 3

Wynagrodzenie

1. Z tytułu świadczenia Usług WAS przysługuje od Zleceniodawcy wynagrodzenie oraz zwrot wszelkich związanych ze świadczeniem Usług kosztów i wydatków.
2. WAS stosuje cennik netto, który dostępny jest na stronie internetowej www.cargo.welcome-as.pl, jak również w miejscu nabywania Usług (dalej jako: „Cennik”).
3. Wszelkie ceny zamieszczone w Cenniku lub innych dokumentach związanych ze świadczonymi Usługami są cenami netto, chyba że coś odmiennego wynika wprost z tych dokumentów. Do opłat za Usługi WAS naliczać będzie podatek od towarów i usług w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami.
4. W przypadku opóźnienia Zleceniodawcy ze spełnieniem świadczenia pieniężnego wynikającego z realizacji Usługi, WAS może wstrzymać się z jej wykonaniem do momentu otrzymania zapłaty.
5. Faktury VAT za Usługi wykonane przez WAS wystawiane są po każdej wykonanej Usłudze, o ile WAS nie uzgodni odrębnie ze Zleceniodawcą. WAS nie ma obowiązku kompletowania dokumentów wykonania Usługi i/lub dokumentów towarzyszących do przesyłek oraz ich podpinania pod wystawiane faktury. W przypadku usług przechowywania świadczonych przez WAS przez czas dłuższy niż 6 dni (kalendarzowych) WAS będzie przysługiwało prawo (wedle własnego wyboru) do wystawienia faktury VAT za usługę jednorazowo po jej wykonaniu lub do wystawiania faktur VAT za usługę cyklicznie, tj. za każde 7 dni (kalendarzowych) wykonywania usługi. Początkiem pierwszego 7- dniowego cyklu rozliczeniowego będzie dzień rozpoczęcia świadczenia usługi, chyba że Strony uzgodnią inne warunki świadczenia usługi.
6. Zleceniodawca zobowiązany jest zapłacić na rzecz WAS dodatkowe wynagrodzenie w razie wykonania przez WAS lub podmiot zaangażowany przez WAS dodatkowych Usług lub czynności (poza zakresem umowy), o ile wykonanie takich dodatkowych Usług lub czynności zostało uzgodnione ze Zleceniodawcą, a także w przypadku gdy wykonanie dodatkowych Usług lub czynności nie zostało uzgodnione ze Zleceniodawcą, ale było niezbędne do należytego wykonania umowy lub zabezpieczenia przesyłki lub praw i interesów Zleceniodawcy lub WAS.

7. Niezależnie od wynagrodzenia Zleceniodawca zobowiązany jest zwrócić WAS wszelkie koszty i wydatki poniesione w celu wykonania Usługi przez WAS i podmioty zaangażowane w wykonanie Umowy (m.in. opłatę za dodatkowy przewóz, koszty składowania, opłaty celne, inne opłaty administracyjne), choćby nawet takie koszty i wydatki nie zostały wprost przewidziane przez Strony.
8. W razie opóźnienia Zleceniodawcy w zapłacie jakiegokolwiek należności na rzecz WAS – niezależnie od innych uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów lub OW – WAS przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie.
9. Zleceniodawca może dokonać potrącenia wierzytelności przysługujących mu wobec WAS z wierzytelnościami przysługującymi WAS wobec Zleceniodawcy wyłącznie w przypadku uzyskania przez Zleceniodawcę uprzedniej zgody WAS, wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej.

§4 **Gwarancje**

Zleceniodawca gwarantuje i oświadcza, iż:

- a. zawarcie i wykonanie umowy na realizację Usługi zgodnie z treścią OW nie narusza praw osób trzecich w szczególności, iż Zleceniodawca może za pośrednictwem WAS wykonać własne zobowiązania względem osób trzecich. Jeśli to oświadczenie nie będzie zgodne z prawdą to Zleceniodawca zwalnia WAS ze wszystkich potencjalnych roszczeń kierowanych przez osoby trzecie oraz zobowiązuje się zwrócić (pokryć) wszelkie koszty poniesione przez WAS;
- b. niezwłocznie powiadomi WAS o każdym zgłoszonym roszczeniu osób trzecich związanym z przesyłkami, które WAS obsługiwał na rzecz Zleceniodawcy;
- c. posiada wszelkie niezbędne zezwolenia, koncesje, zgody, dopuszczenia i dopełnił wszelkich innych formalności zgodnie z obowiązującym prawem pozwalających na wykonanie Usługi zgodnie z treścią OW;
- d. przekazał WAS wszelkie niezbędne informacje do wykonania Usługi;
- e. Zleceniodawca i osoby działające w jego imieniu lub na jego rzecz będą przestrzegać instrukcji i poleceń WAS jak również, będą stosować się do wszelkich regulaminów, zarządzeń i innych aktów wewnętrznych obowiązujących w Lokalizacjach, a obecność Zleceniodawcy i wymienionych w niniejszym punkcie osób odbędzie się na ich koszt i ryzyko;
- f. posiada ubezpieczenie w związku z wykonywaną działalnością, w zakresie niezbędnym do pokrycia całości roszczeń swoich kontrahentów.

§5 **Przyjęcie i realizacja zlecenia**

1. Zlecenie powinno być złożone przez upoważnioną osobę, podpisane oraz przekazane do WAS drogą elektroniczną lub za pośrednictwem Portalu Klienta.

2. Udzielenie Zlecenia w innej formie nie powoduje jego nieważności. Niemniej WAS nie ponosi odpowiedzialności za następstwa ewentualnych błędów i nieporozumień wynikłych w związku z otrzymaniem Zlecenia w innej formie, ustnie lub telefonicznie.
3. Przyjęcie przesyłki odbywa się po przyjęciu zlecenia w Portalu Klienta.
4. O ile w trakcie przygotowywania dokumentu przewozowego wystąpią różnice pomiędzy danymi przekazanymi w Zleceniu, a danymi faktycznymi w szczególności takimi jak:
 - a. parametry przesyłki (waga, wymiary, rodzaj towaru, charakterystyka towaru);
 - b. dane adresowe (nadawca, odbiorca, inne strony wymienione w dokumencie przewozowym);
 - c. dodatkowe instrukcje o istotnym znaczeniu dla realizacji transportu, wszelkie wynikające z tego dodatkowe czynności i poniesione przez WAS koszty (np. dostawa pod inny adres niż wskazany w zleceniu, koszty składowania, przepakowania, przedrukowania dokumentów) obciążają Zleceniodawcę.
5. WAS ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki w przypadku, gdy różnice wymienione w punkcie powyżej uniemożliwiają realizację Usługi oraz obciążyć Zleceniodawcę poniesionymi z tego powodu kosztami.
6. WAS zastrzega sobie prawo do odmowy świadczonych Usług zwalniając się od wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli zastosowanie będą miały ograniczenia względem świadczonych Usług lub powstaną nowe, zostaną ponownie orzeczone lub zmienione. WAS zastrzega sobie również prawo do odmowy świadczonych Usług, jeżeli Zleceniodawca w przypadku żądania przedstawienia przez Urząd Celny lub przewoźnika nie dostarczy WAS 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.

§6

Opakowania

1. O ile w zleceniu nie zostanie ustalone inaczej, za przygotowanie przesyłki i zastosowanie właściwego dla rodzaju transportu opakowania odpowiada Zleceniodawca.
2. Przesyłki nadawane do przewozu w transporcie lotniczym powinny być opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu przewozu. W szczególności opakowanie powinno:
 - a. zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu transportowego;
 - b. uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki;
 - c. nie stanowić zagrożenia dla życia i zdrowia oraz powinno być bezpieczne dla innych przesyłek;
 - d. być dodatkowo zabezpieczone przed uszkodzeniem, jeśli opakowanie jest jednocześnie opakowaniem handlowym;
 - e. zabezpieczać przesyłkę przed utratą jej szczególnych właściwości.
3. W przypadku towarów niebezpiecznych opakowanie powinno być dobrane właściwie do zawartości przesyłki i spełniać wymagania przepisów ICAO i wytycznych IATA DGR.

4. Przesyłki nadawane do przewozu w transporcie lotniczym muszą być opakowane w sposób umożliwiający dokonanie ich kontroli bezpieczeństwa lub inspekcji celnych. W przypadku, gdy opakowanie nie spełnia tych warunków WAS ma prawo odstąpienia od dalszej realizacji Usługi i pozostawienia przesyłki do dyspozycji Zleceniodawcy.
5. Zleceniodawca udzielając Zlecenia WAS przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż w uzasadnionych obowiązuje prawem przypadkach, uprawnione organy państwowe, w szczególności służby celne lub inne służby realizujące zadania w zakresie przestrzegania prawa i bezpieczeństwa w transporcie lotniczym, mają prawo do wydawania wiążących poleceń co do sposobu postępowania z przesyłką lub do weryfikacji jej zawartości, co może mieć wpływ m.in. na jej stan i sposób opakowania w związku ze spełnieniem poleceń ww. służb.
6. WAS ma prawo odstąpić od realizacji Usługi w przypadku, gdy opakowanie jest niewłaściwe lub nie spełnia warunków określonych w pkt. 1-4 powyżej. Wszelkie poniesione przez WAS koszty związane z odstąpieniem od realizacji Usługi obciążają Zleceniodawcę.
7. Za skutki szkód spowodowanych niewłaściwym opakowaniem towaru, naturą towaru lub błędnym zadeklarowaniem jego właściwości w całości odpowiada Zleceniodawca.

§7

Dokumenty

1. Zleceniodawca zobowiązany jest dostarczyć WAS wszelkie niezbędne dokumenty związane z przewozem przesyłki, w tym dokumenty związane z odprawą celną oraz udzielić WAS wszelkich niezbędnych informacji istotnych i wymaganych w procesie realizacji Usługi, a w szczególności w przypadku zlecenia spedycji lotniczej ładunków niebezpiecznych, Zleceniodawca zobowiązuje się dostarczyć wszelkie dokumenty i informacje o ładunku, wymagane przez aktualne przepisy ICAO oraz wytyczne IATA DGR oraz zobowiązuje się zgłosić, udokumentować i oznaczyć przesyłkę napisami i etykietami w sposób zgodny z konwencjami międzynarodowymi, przy zastosowaniu odpowiednich kodów oraz opakować przesyłkę w opakowanie posiadające wymagany atest, właściwe ze względu na charakter przesyłki.
2. WAS ma prawo sprawdzić, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Zleceniodawcy oraz czy jest zgodna z dostarczoną przez Zleceniodawcę dokumentacją.
3. Jeżeli parametry przesyłki różnią się od zadeklarowanych przez Zleceniodawcę, WAS ma prawo odmówić dalszej obsługi przesyłki do momentu skorygowania zapisów w taki sposób, aby odzwierciedlały stan faktyczny w zakresie wagi, wymiarów i liczby opakowań. Wszelkie poniesione przez WAS koszty związane z odstąpieniem od realizacji Usługi obciążają Zleceniodawcę.
4. Wszelkie dokumenty związane z przesyłką poza dokumentacją lotniczą (AWB, deklaracje nadawcy) powinny być umieszczone wewnątrz przesyłki lub w sposób trwały przymocowane do opakowania przesyłki. Przewóz innych dokumentów towarzyszących przesyłce nie podlega odpowiedzialności ze strony WAS.
5. Jeżeli jakkolwiek Usługa lub jej część świadczona jest lub zostanie zakazana przez jakiegokolwiek przepisy prawa, w tym, lecz nie wyłącznie, prawo Stanów Zjednoczonych Ameryki, prawo Unii Europejskiej lub prawo krajowe, w tym, lecz nie wyłącznie, regulacje dotyczące zwalczania

terroryzmu i dotyczące embarg, WAS ma prawo do zaprzestania świadczenia Usługi lub jej części w dowolnym momencie, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy.

§8

Oznakowanie przesyłek

1. Zleceniodawca powinien przesyłkę właściwie oznakować na czas transportu. Przez oznakowanie przesyłki rozumie się umieszczenie w widocznym miejscu nalepek lub nadruków manipulacyjnych zawierających istotne informacje handlingowe, w tym:
 - a. numer opakowania oraz łączną liczbę opakowań dodatkowo oznaczone numerem listu przewozowego;
 - b. liczbę opakowań zbiorczych;
 - c. wymagania co do określonej pozycji przesyłki w transporcie;
 - d. wymagania co do zachowania szczególnej ostrożności podczas transportu lub przeladunków;
 - e. informacje co do możliwości piętrowania opakowań.
2. Przesyłka, zawierająca towar, który ze względu na swoje właściwości musi być przewożony w określonej pozycji lub wymaga zachowania szczególnej ostrożności podczas transportu i przeladunków, nie może być ładowany w kilku warstwach, powinna być dodatkowo oznakowana nalepkami z właściwymi znakami manipulacyjnymi.
3. WAS ma prawo do umieszczania na opakowaniach dodatkowych oznaczeń lub naklejek wymaganych przepisami prawa.
4. W przypadku towarów niebezpiecznych Zleceniodawca zobowiązany jest do odpowiedniego dobrania opakowania i oznakowania przesyłki odpowiednimi nalepkami i napisami wymaganymi w przepisach IATA DGR. Inny sposób oznakowania wymaga odrębnych uzgodnień.
5. WAS na wyraźne zlecenie Zleceniodawcy wykonuje Usługi dodatkowe (zgodnie z opłatami zawartymi w Cenniku).

§9

Odpowiedzialność

1. Zleceniodawca odpowiada za działania i zaniechania osób, które wprowadził na teren, na którym świadczone są Usługi, jak również za wszelkie szkody, które mogą być wyrządzone takim osobom. Zleceniodawca zwolni WAS z roszczeń wynikających z powyższego zobowiązania na pierwsze żądanie WAS.
2. Zleceniodawca zwolni WAS:
 - 1) ze wszelkich roszczeń osób trzecich związanych z wykonaniem Usługi, włączając w to roszczenia personelu Zleceniodawcy i osób, którymi posługuje się przy realizacji Usługi;
 - 2) ze wszelkich kar, opłat i innych podobnych obciążeń nałożonych przez właściwe organy w związku z wykonaniem Usługi, właściwościami przesyłki przekazanego WAS lub

instrukcjami, informacjami, działaniami lub zaniechaniami Zleceniodawcy, a w razie ich poniesienia przez WAS – zrekomensuje je w całości na pierwsze wezwanie WAS.

3. Jeśli w przypadku realizacji Usług WAS ma obowiązek postępować z przesyłką w szczególny sposób, tj. dokonać załadunku, rozładunku, rozpakowania, spakowania lub podjąć inne czynności (dalej jako: „Postępowanie”) to na Zleceniodawcy spoczywa obowiązek dostarczenia właściwych i wyczerpujących instrukcji Postępowania, jak również wyczerpującego opisu przesyłki z dokładnym podaniem jej wartości. W przeciwnym razie WAS nie ponosi odpowiedzialności za negatywne konsekwencje związane z niewłaściwym Postępowaniem. Niezależnie od powyższego, WAS może (lecz nie musi) powstrzymać się od Postępowania do czasu dostarczenia instrukcji. W przypadku powstrzymania się od Postępowania WAS wezwie Zleceniodawcę do dostarczenia instrukcji w terminie nie dłuższym niż 24h od dnia nadania pod rygorem zaniechania obsługi przesyłki. W razie braku odmiennych ustaleń, instrukcje zostaną przekazane za pośrednictwem Portalu Klienta. Podjęcie postępowania na zlecenie Zleceniodawcy odbywa się na koszt i ryzyko Zleceniodawcy, chyba że Strony postanowią, że wszelkie koszty lub/i ryzyko ponosi WAS, poprzez zawarcie umowy w formie pisemnej lub uzgodnienia w formie mailowej, pod rygorem nieważności.
4. WAS nie jest zobowiązana do ubezpieczenia przesyłki w ramach świadczenia Usługi, chyba że zawarta przez Strony umowa stanowi inaczej.
5. Zlecenie obsługi przesyłki WAS jest równoznaczne z wyrażeniem przez Zleceniodawcę (na mocy odpowiedniego upoważnienia właściciela przesyłki) zgody na jej otworenie i sprawdzenie przez odpowiednie służby w celu wyeliminowania ryzyka lub obecności przedmiotów zabronionych zgodnie z obowiązującymi przepisami, a następnie ponowne zapakowanie przez WAS. WAS nie ponosi odpowiedzialności za żadną szkodę, która może wystąpić przy otworzeniu, sprawdzeniu i zapakowaniu przesyłki, o ile szkoda ta nie została wyrządzona przez WAS umyślnie. Jeżeli Zleceniodawca nie wyraża zgody, o której mowa w niniejszym punkcie, to zobowiązany jest poinformować o tym fakcie nie później niż w momencie przyjęcia przesyłki przez WAS pod rygorem uznania, że zgoda została wyrażona. Cofnięcie zgody po przyjęciu przesyłki jest możliwe tylko wtedy, gdy WAS potwierdzi otrzymanie tej zgody oraz jej przyjęcie.
6. Zleceniodawca odpowiada wobec WAS oraz podmiotów zaangażowanych w wykonanie umowy za szkody wynikłe z – choćby niezawinionego – niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków Zleceniodawcy, w tym podania nieprawdziwych lub niewystarczających informacji lub dokumentów, niewłaściwe przygotowanie, w tym niewłaściwe opakowanie lub oznakowanie przesyłki, a także za szkody wyrządzone WAS lub jakiegokolwiek innej osobie przez przesyłkę.
7. WAS nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w szczególności w następujących przypadkach:
 - a. szkoda wyniknęła z właściwości przesyłki lub z braku opakowania lub oznaczenia przesyłki albo z nieprawidłowego lub niedostatecznego opakowania lub oznaczenia przesyłki;
 - b. szkoda w przesyłce powstała na skutek jakichkolwiek okoliczności leżących po stronie Zleceniodawcy lub osób trzecich, za które WAS nie odpowiada (np. brak wymaganych informacji lub dokumentów lub podanie niedostatecznych lub błędnych informacji lub dokumentów);

- c. szkoda polega na braku lub uszkodzeniu wewnątrz nienaruszonego opakowania jednostkowego, wewnątrz nienaruszonego opakowania zbiorczego lub wewnątrz nienaruszonej jednostki ładunkowej przesyłki (np. paleta / karton niespaletyzowany);
 - d. szkoda w postaci ubytku nie przekracza granicy wynikającej z przepisów prawa lub zwyczajowo przyjętych,
 - e. szkoda wyniknęła na skutek siły wyższej lub zdarzenia losowego.
8. Strony zgodnie postanawiają, że WAS nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody wyrządzonej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w szczególności polegającej na szkodzie i wydatkach następczych oraz utraconych korzyściach. Odpowiedzialność WAS w każdym przypadku ograniczona jest wyłącznie do szkody rzeczywistej (straty), a łączna i całkowita odpowiedzialność WAS z tytułu wszelkich szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania danej umowy nie może przewyższać kwoty 5 000,00 złotych.
9. Strony zgodnie postanawiają, że WAS w przypadku wykonywania Usługi dodatkowej w postaci dokonywania wydruku AWB/HAWB oraz samego umieszczenia wydruku nalepek AWB/HAWB na przesyłce nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody wyrządzonej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na szkodzie i wydatkach następczych oraz utraconych korzyściach. Odpowiedzialność WAS w każdym przypadku ograniczona jest wyłącznie do szkody rzeczywistej (straty), a łączna i całkowita odpowiedzialność WAS z tytułu wszelkich szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania danej Umowy nie może przewyższać kwoty 5 000,00 złotych.

§ 10

Dochodzenie roszczeń

1. W celu dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Zleceniodawca zobowiązany jest złożyć reklamację na zasadach i w trybie przewidzianych w treści OW.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. w formie pisemnej – poprzez przesłanie do WAS (Welcome Airport Services sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 1, 00-906 Warszawa);
 - b. w formie elektronicznej – poprzez wypełnienie i przesłanie za pośrednictwem e-mail: reklamacje.cargo@welcome-as.pl zgłoszenia reklamacji.

Złożenie reklamacji w formie elektronicznej jest równoznaczne z wyrażeniem przez Zleceniodawcę zgody na otrzymywanie korespondencji związanej z postępowaniem reklamacyjnym, w tym informacji o rozpatrzeniu reklamacji i jego wyniku, na adres poczty elektronicznej wskazany przez Zleceniodawcę.
3. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 3 dni od dnia zaistnienia i zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, w żadnym jednak wypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia odebrania przesyłki. Reklamacja złożona po upływie terminu przewidzianego w

zdaniu poprzednim pozostaje bez rozpoznania, a ewentualne roszczenia Zleceniodawcy wobec WAS wygasają.

4. Reklamację uważa się za złożoną w dniu jej doręczenia do WAS z zastrzeżeniem, że została ona przygotowana w sposób prawidłowy i kompletny oraz zawiera wymagane załączniki. Dniem doręczenia reklamacji do WAS jest:
 - a. w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej – dzień rzeczywistego doręczenia reklamacji do WAS, dokonanego przez Zleceniodawcę osobiście albo za pośrednictwem przesyłki rejestrowanej – w każdym przypadku za pokwitowaniem odbioru.
 - b. w przypadku reklamacji złożonej w formie elektronicznej – dzień potwierdzenia rejestracji reklamacji przez WAS, przesłanego do Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres poczty elektronicznej, wskazany przez Zleceniodawcę. Zleceniodawca powinien otrzymać potwierdzenie rejestracji reklamacji nie później niż następnego dnia roboczego po dniu przesłania przez Zleceniodawcę reklamacji, a w przypadku nieotrzymania przez Zleceniodawcę potwierdzenia rejestracji reklamacji w takim terminie Zleceniodawca winien skontaktować się z WAS.
5. W każdym przypadku, niezależnie od formy złożenia reklamacji, WAS jest uprawniony zażądać, by Zleceniodawca w terminie 14 dni złożył reklamację w formie pisemnej lub przedłożył oryginał lub oryginały dokumentów stanowiących załączniki do reklamacji – pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja będzie niekompletna lub nie będzie obejmowała wszystkich wymaganych załączników, WAS wezwie Zleceniodawcę do jej uzupełnienia w terminie 14 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
7. W toku rozpoznawania reklamacji WAS może zwrócić się do Zleceniodawcy o przedstawienie dodatkowych informacji, wyjaśnień lub dokumentów, a Zleceniodawca jest zobowiązany do ich przekazania w terminie 14 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
8. WAS doloży starań, aby rozpatrzenie reklamacji nastąpiło w terminie 30 dni od dnia doręczenia WAS prawidłowo i kompletnie przygotowanej reklamacji wraz z wszystkimi wymaganymi załącznikami. W przypadku konieczności poprawienia lub uzupełnienia reklamacji termin na rozpatrzenie reklamacji liczy się od poprawienia lub uzupełnienia przez Zleceniodawcę reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec przedłużeniu z uwagi na szczególną zawichość danego przypadku lub konieczność zebrania dodatkowych dokumentów, lub zakończenie postępowań prowadzonych przez właściwe organy lub podmioty trzecie, takie jak przewoźnicy, policja czy ubezpieczyciele itp. Bezskuteczny upływ terminu na rozpatrzenie reklamacji nie jest równoznaczny z jej uwzględnieniem przez WAS ani z uznaniem w całości albo w części zgłoszonego przez Zleceniodawcę roszczenia.
9. WAS poinformuje Zleceniodawcę o rozpatrzeniu reklamacji i jego wyniku, to jest o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji w całości albo w części, w takiej samej formie, w jakiej Zleceniodawca złożył reklamację (forma pisemna albo forma elektroniczna). W przypadku nieuwzględnienia reklamacji WAS przedstawi uzasadnienie takiego rozstrzygnięcia.

10. W razie uwzględnienia reklamacji w całości albo w części WAS wskaże kwotę przyznaną Zleceniodawcy tytułem odszkodowania. Kwota odszkodowania zostanie zapłacona na rzecz Zleceniodawcy w terminie 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji w całości albo w części, poinformowania Zleceniodawcę o takim wyniku oraz doręczenia przez Zleceniodawcę WAS dokumentu księgowego. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności z uwagi na postępowania likwidacyjne prowadzone przez ubezpieczyciela, termin wypłaty odszkodowania przyznanego Zleceniodawcy może ulec przedłużeniu.
11. Złożenie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty ani nie uzasadnia wstrzymania przez Zleceniodawcę płatności wynagrodzenia i innych należności na rzecz WAS.
12. W przypadku, gdy po wypłacie na rzecz Zleceniodawcy odszkodowania inny podmiot wystąpi wobec WAS z roszczeniem z tytułu tej samej szkody, Zleceniodawca zobowiązany będzie do zwolnienia WAS z odpowiedzialności wobec takiego podmiotu oraz naprawienia ewentualnej szkody poniesionej przez WAS.
13. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości i godzi się z tym, że zapis z urządzeń CCTV WAS jest trwale usuwany w terminie 30 dni od daty jego dokonania.

§11

Likwidacja zalegających przesyłek

1. W przypadku likwidowania zalegających przesyłek, co do których Zleceniodawca ostatecznie nakazał (wprost lub konkludentnie) ich utylizację, WAS będzie obciążać Zleceniodawcę za okres do zlecenia likwidacji, a następnie już tylko maksymalnie 30 dni ich składowania, liczonych od dnia następującego po zleceniu utylizacji. W razie zaniechania utylizacji, składowanie będzie zaliczane bez ww. ograniczenia.

§12

Poufność

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy niedostępnych publicznie informacji dotyczących drugiej Strony lub jej kontrahentów, w których posiadanie wejdą w związku z realizacją Usługi, w tym do nieujawniania oraz niewykorzystywania informacji i danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej strony (dalej jako: „Informacje Chronione”).
2. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią 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.
3. Uzyskane przez Stronę Informacje Chronione nie mogą być wykorzystane do innego celu niż do wykonywania Usługi.
4. Strona nie może bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony, rozpowszechniać lub ujawniać osobom trzecim Informacji Chronionych, chyba że muszą być one udostępnione:
 - 1) na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa;

- 2) audytorom, doradcom i podwykonawcom w zakresie niezbędnym do wykonania Usługi – z zastrzeżeniem poufności;
- 3) na żądanie właściwego sądu lub innych upoważnionych organów.

§13

Klauzula modyfikacyjna

1. WAS zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w OW, uchylecia OW oraz wydania nowych ogólnych warunków świadczenia usług – w każdym czasie oraz według swego uznania. Działania, o których mowa w zdaniu poprzednim, mogą zostać podjęte w szczególności (ale nie tylko) z uwagi na zmianę zakresu świadczonych usług, zmianę organizacji świadczonych usług, zmiany kosztów świadczenia usług, zmiany zachodzące na rynku usług spedycyjnych, przewozowych i logistycznych, zmiany obowiązujących przepisów.
2. Zleceniodawca zapewnia, iż w okresie współpracy z WAS będzie miał stały dostęp do Internetu i wyraża zgodę, aby o aktualnej treści OW dowiadywać się samodzielnie z informacji podanych na stronie internetowej WAS.
3. WAS zobowiązuje się każdorazowo umieścić na stronie informację o dacie, od której obowiązują zmiany. W przypadku wprowadzenia ww. zmian na stronie internetowej za wiążące uznaje się informacje o wejściu w życie zmian podane na stronie internetowej, a ewentualne informacje przesłane Zleceniodawcy drogą pisemną lub pocztą elektroniczną mają wyłącznie charakter informacyjny, dodatkowy.
4. Nie stanowi zmiany OW zmiana standardowych dokumentów lub informacji stosowanych przez WAS, do których odwołuje się OW, w tym w szczególności zmiana lub aktualizacja Cennika publikowanego na stronie WAS i możliwego do jednostronnej zmiany. Dokumenty i informacje stosowane przez WAS mogą być jednostronnie zmieniane, uchylane lub aktualizowane w dowolnym czasie.
5. WAS zobowiązuje się każdorazowo, przed wejściem w życie tych zmian, umieszczać na stronie WAS informacje o zmianach w dokumentach lub informacjach, o których mowa w ust. 4 powyżej oraz w OW oraz dacie, od której obowiązywać będą wprowadzone zmiany.

§14

Klauzula informacyjna z zakresu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 jako: „RODO”) WAS informuje, iż:

1. Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy jest Welcome Airport Services sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 1, 00-906 Warszawa.
2. Przestrzeganie zasad ochrony danych w WAS nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: iod@welcome-as.pl

3. Dane osobowe Zleceniodawcy przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
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) RODO (obowiązek prawny)
Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie roszczeń, podejmowanie działań o charakterze windykacyjnym)
Marketing bezpośredni (wysyłanie informacji handlowych), w tym profilowanie,	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes – promowanie towarów i usług oferowanych przez Administratora danych)

4. Odbiorcami danych osobowych Zleceniodawcy będą firmy świadczące usługi przewozu oraz załadowcze, usługi pocztowe, 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.
5. Dane osobowe Zleceniodawcy mogą być przekazywane do państw trzecich (tj. państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego), do których WAS dostarcza przesyłki, jeżeli przekazanie jest niezbędne do wykonania umowy między Zleceniodawcą, a WAS (art. 49 ust. 1 lit. b RODO).
6. Okres przechowywania danych osobowych Zleceniodawcy zgromadzonych przez WAS uzależniony jest od celu, dla którego dane są zbierane, zgodnie z poniższymi kryteriami:
- okres realizacji umowy o współpracę – w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji zlecenia/umowy o współpracy;
 - 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.
7. 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 Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Zleceniodawcy dotyczących narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
8. Podanie przez Zleceniodawcę danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości nawiązania lub kontynuowania współpracy między Zleceniodawcą, a WAS.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OW zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny
2. Zleceniodawca nie może przenieść całości ani części praw i/lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią bez uprzedniej zgody WAS, wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej.
3. WAS może wykonywać Usługi przy pomocy podwykonawców.
4. OW i współpraca Stron podlega prawu polskiemu i/a wszystkie spory z tym związane – jurysdykcji polskich sądów powszechnych. Spory związane z OW i współpracą Stron rozpoznawane są miejscowo właściwy dla WAS.
5. Jeśli OW stanowi część zobowiązania nawiązanego pomiędzy WAS a Zleceniodawcą, takie zobowiązanie może zostać wypowiedziane przez WAS z zachowaniem 3-miesięcznego okresu

wypowiedzenia, a bez zachowania okresu wypowiedzenia w szczególności w następujących sytuacjach:

- 1) Zleceniodawca narusza wymienione zobowiązanie i mimo wezwania WAS do zaprzestania naruszenia w odpowiednim terminie, nie doprowadza do zaprzestania naruszenia;
 - 2) Zleceniodawca nie przedstawia zabezpieczenia żądanego przez WAS;
 - 3) Wypowiedzenie zobowiązania nie niweczy praw i obowiązków Stron nabytych przed wypowiedzeniem.
6. Jakikolwiek uprawnienie WAS na podstawie OW są stosowane kumulatywnie względem uprawnień wynikających z odrębnych dokumentów lub przepisów, w szczególności OW nie stanowi wyłączenia lub ograniczenia takich uprawnień.
7. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie od WAS 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 WAS oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług WAS. Zleceniodawca ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby WAS: Welcome Airport Services sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 1, 00-906 Warszawa.
8. WAS realizuje obsługę celną w oparciu o Regulamin Agencji Celnej WAS dostępnym na stronie internetowej WAS.
9. Załączniki do OW, w tym Cennik stanowią integralną część OW.
10. OW wchodzi w życie z dniem 01.06.2024