

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MIĘDZYNARODOWEJ SPEDYCJI DROGOWEJ przez LOXX Sp. z o.o.

Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług **spedycji międzynarodowej** przez LOXX Sp. z o.o.

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1.1. **Doręczenie** - Wydanie Przesyłki Odbiorcy lub innej osobie w przypadkach przewidzianych prawem, potwierdzone w dokumencie przewozowym podpisem Odbiorcy lub innej osoby, której doręczona została przesyłka w przypadkach przewidzianych prawem. Wszystkie paczki, palety bądź inne elementy objęte jednym dokumentem przewozowym CMR i przyjęte od tego samego Nadawcy uznaje się za jedną Przesyłkę w ramach jednej Usługi. Terminy i godziny doręczeń, o ile nie jest to uregulowane osobnym dokumentem realizowane są w dniu każdym roboczym w godzinach od 08:00 do 16.00. Możliwość innych godzin dostawy lub dostawa na określoną godzinę w widełkach czasowych 08:00 – 16:00 musi być wcześniej uzgodniona z firmą LOXX.

1.2. **Dokument przewozowy** - wypełniany przez Nadawcę dokument stanowiący dowód zawarcia umowy z LOXX na warunkach określonych w Regulaminie lub umowie.

1.3. **Cennik** - zestawienie cen za poszczególne usługi świadczone przez LOXX, przedstawiony na piśmie w formie oferty handlowej.

1.4. **LOXX** – LOXX Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

1.5. **Miejsce nadania** - Siedziba Nadawcy lub inne miejsce wskazane przez Nadawcę jako miejsce podjęcia przesyłki do przewozu lub spedycji.

1.6. **Miejsce doręczenia** - miejsce dostawy przesyłki wskazane przez Nadawcę.

1.7. **Nadawca** – strona zawartej z LOXX umowy o świadczenie usług, Zleceniodawca LOXX.

1.8. **Odbiorca** - podmiot wskazany przez Nadawcę jako adresat przesyłki.

1.9. **Przesyłka** - rzecz przyjęta do przewozu na podstawie jednego zlecenia / dokumentu przewozowego.

Za przesyłkę uważa się również jedną lub więcej paczek i/lub palet i/lub innych elementów nadanych w tym samym czasie przez jednego Nadawcę do tego samego Odbiorcy w ramach tego samego rodzaju usług. Waga i rozmiar opakowania, w tym palet, a także zabezpieczenia użyte przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, są wliczane do wagi obliczeniowej Przesyłki. Paleta drewniana oraz zabezpieczenia nie podlegają zwrotowi, o ile strony nie uzgodniły inaczej.

Przesyłka drobnicowa międzynarodowa standardowa (przesyłka składająca się maksymalnie z 5 miejsc paletowych o wymiarach podstawy 120cm x 80cm i/lub wagi całkowitej nie przekraczającej 3500kg. Wysokość towaru z paletą nie może przekraczać 220cm. Maksymalna długość wiązki nie może przekraczać 600 cm

Przesyłka LTL/FTL międzynarodowa (przesyłka nie spełniająca parametrów przesyłki drobnicowej międzynarodowej standardowej gdzie warunki transportu i stawka ustalane są indywidualnie z klientem)

1.10 Przesyłka z zadeklarowaną wartością - przesyłka o zadeklarowanej przez Nadawcę wartości w chwili przekazania do LOXX. Nadawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek z zadeklarowaną wartością. Wówczas przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową cargo od momentu zadeklarowania wartości przesyłki przez LOXX (pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Nadawcę).

1.11. **Przewoźnik / Kierowca** – osoba lub firma podejmująca przesyłkę od Nadawcy w imieniu i na zlecenie LOXX

1.12 **Terminy doręczenia** - wskazane w Cenniku lub umowie z Nadawcą terminy, w których LOXX planuje doręczyć przesyłkę do Miejsca doręczenia.

1.13. **Usługa przewozowa** - usługa świadczona na podstawie Regulaminu i przepisów Prawa Przewozowego lub Konwencji o Umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR).

1.14. **Usługa spedycyjna** – usługa świadczona w oparciu o zawartą przez LOXX i Nadawcę umowę spedycji, w rozumieniu przepisów prawa transportowego.

II. Realizacja usługi

1. Nadawca zleca LOXX usługę poprzez przekazanie LOXX Przesyłki do przewozu i Doręczenia oraz wypełnienie dokumentów przewozowych. Oznacza to zarazem akceptację warunków niniejszego Regulaminu i Cennika. Zawarta z LOXX umowa indywidualna może przewidywać inne wymogi w zakresie nadania Przesyłki, w szczególności wymóg wprowadzenia zlecenia do systemu informatycznego udostępnionego przez LOXX.

2. Nadawca oświadcza, że zawartość Przesyłki jest zgodna ze stanem rzeczywistym zadeklarowanym w dokumentach przewozowych.

3. Nadawca ma obowiązek jednoznacznie opisać w dokumencie przewozowym odbiorcę (nazwa własna, nazwa ulicy i numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, numer telefonu) oraz określić wagę, ilość i ewentualnie jej wartość (dla przesyłek wartościowych). Dokument przewozowy powinien zawierać informacje dodatkowe dotyczące wykonania usługi, jeżeli są one istotne (np. załadunek/rozładunek z możliwością bocznego załadunku/rozładunku). Wypełnienie dokumentu przewozowego powierzone przewoźnikowi może zawsze zostać przez Nadawcę zweryfikowane co do jego poprawności i nie zwalnia Nadawcy z odpowiedzialności prawnej i finansowej za jego błędne wypełnienie.

5. Nadawca ma obowiązek zamieścić na opakowaniu przesyłki swój adres oraz adres Odbiorcy, które muszą być zgodne z danymi zamieszczonymi w liście przewozowym. Jeżeli nie ma takiej możliwości, przesyłka powinna posiadać inne oznaczenia umożliwiające jej identyfikację.

6. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są Przesyłki z zadeklarowaną wartością, bądź Przesyłki szczególnie wartościowej, Nadawca zobowiązany jest do powiadomienia o tym LOXX w formie pisemnej o rzeczywistej ich wartości i zawartości oraz dokonania dodatkowej opłaty z tytułu ochrony ubezpieczeniowej.

7. Nadawca jest zobowiązany przekazać LOXX przesyłkę umożliwiającą jej bezpieczny przewóz tj. w odpowiednim opakowaniu transportowym, umożliwiającym jej wydanie Odbiorcy w stanie nienaruszonym. Przesyłka powinna być opakowana - każda przesyłka ważąca powyżej 50kg musi być przystosowana do mechanicznego przeładunku. Przesyłki, które ze względu na swoje właściwości wymagają określonego opakowania i oznakowania, winny być stosownie zabezpieczone i oznakowane (np. „uwaga szkło”, „nie przewracać”, „góra/dół”, „nie piętrować”) i/lub przekazać pisemne instrukcje, które określają sposób specjalnego traktowania w czasie przewozu. Brak uwag ze strony Przewoźnika/ Kierowcy w chwili podjęcia przesyłki nie oznacza automatycznej akceptacji opakowania i w żadnym wypadku nie oznacza domniemania, że opakowanie transportowe użyte przez Nadawcę było prawidłowe.

8. Zlecenie odbioru przesyłki drobnicowej międzynarodowej zaleca się złożyć do godz. 15.00, wówczas traktowane jest jako zlecenie do realizacji w dniu następnym. Zlecenie odbioru przesyłki międzynarodowej LTL, FTL zaleca się złożyć co najmniej 1-2 dni robocze przed planowanym odbiorem przesyłki, chyba że inaczej uzgodniono z LOXX

9. LOXX przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat z tytułu świadczonych usług. W szczególności LOXX ma prawo do weryfikacji wagi i wymiarów przesyłki. Niezgodność rzeczywistych danych z danymi podanymi przez Nadawcę na dokumencie przewozowym CMR stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi.

10. W przypadku, gdy załadowcą jest inny podmiot zlecający usługę LOXX, przyjmuje się w razie wątpliwości, że działa on w imieniu i na rzecz Nadawcy.

11. LOXX ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku, gdy:

- stan Przesyłki jest wadliwy lub widoczne opakowanie nie jest wystarczające, albo rzecz nie ma

opakowania. Przyjęcie Przesyłki do przewozu lub spedycji przez LOXX nie jest równoznaczne z tym, że przesyłka została należycie opakowana i przygotowana do transportu przez Nadawcę.

- przesyłka zawiera żywe rośliny lub zwierzęta,
- przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności, gdy Przesyłka zawiera narkotyki, leki, środki psychoaktywne, broń, alkohol, zwłoki ludzkie, bądź zwłoki zwierząt, materiały wybuchowe, materiały łatwopalne, materiały żrące, czy cuchnące.
- przesyłka zawiera antyki, dzieła sztuki, metale szlachetne, waluty, biżuterię, zegarki bądź papiery wartościowe oraz kosztowności,
- zawartość przesyłki stanowi zagrożenia dla życia i zdrowia, bądź może uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki;
- przesyłka ze względu na swoją masę, zawartość lub rozmiary nie nadaje się do przewozu środkami transportowymi LOXX;
- mimo spakowania przesyłki Przewoźnik/Kierowca stwierdza bezpośredni dostęp do jej zawartości
- LOXX nie ma możliwości zrealizowania określonej usługi ze względu na przeszkody organizacyjne lub techniczne.

11.1. Przesyłki zawierające żywność lub produkty łatwo psujące się oraz wrażliwe na temperaturę będą przewożone wyłącznie pod warunkiem, że Nadawca wyrazi zgodę na świadczenie usługi przewozu na własne ryzyko. LOXX nie zapewnia specjalnego sposobu postępowania z takimi Przesyłkami. Nadawca ma obowiązek poinformować o specjalnych właściwościach rzeczy przekazywanych do przewozu.

12. Nadawca odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone LOXX powstałe na skutek nieściśłości i/lub niedostateczności danych zamieszczonych w dokumentach lub w korespondencji przekazanej LOXX w celu realizacji zleconej usługi.

13. LOXX może uzależnić przyjęcie do przewozu Przesyłki, której opakowanie nie odpowiada warunkom określonym w Regulaminie lub ze śladami uszkodzenia, od zamieszczenia przez Nadawcę w dokumencie przewozowym CMR odpowiedniego oświadczenia o stanie Przesyłki.

14. LOXX może odstąpić od umowy, jeżeli po przyjęciu Przesyłki okaże się, że nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie lub umowie, lub jeśli jej dalszy transport naraża inne przesyłki na uszkodzenie, lub jeśli wiązałby się z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.

15. Nadawca ma prawo do dokonania zmiany adresu Doręczenia Przesyłki, bądź zmiany Odbiorcy co może skutkować dodatkową opłatą.

16. Obowiązkiem LOXX jest Doręczyć Przesyłkę do Miejsca doręczenia.

17. LOXX nie ma obowiązku wykonania czynności ładunkowych ani rozładunkowych. Ewentualna pomoc kierowcy przy załadunku/rozładunku występuje wyłącznie na prośbę Nadawcy/Odbiorcy, na ich wyłączne ryzyko, odpowiedzialność i po wcześniejszych ustaleniach z LOXX.

18. Dowodem Doręczenia Przesyłki jest potwierdzenie przez Odbiorcę na dokumencie przewozowym CMR jej odbioru własnoręcznym podpisem, lub pozostawienie przesyłki w miejscu doręczenia. Na żądanie Odbiorcy LOXX umożliwi zbadanie przesyłki w celu sprawdzenia stanu opakowania zewnętrznego po wcześniejszym podpisaniu dokumentu przewozowego CMR przez Odbiorcę.

19. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące wykonania przewozu lub widocznego stanu Przesyłki powinny zostać zgłoszone przez Odbiorcę w chwili wydania Przesyłki i odnotowane na dokumencie przewozowym CMR.

20. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki, albo z innych przyczyn niezależnych od LOXX, nie można doręczyć Przesyłki, LOXX zwraca Przesyłkę na koszt Zleceniodawcy. Wysokość opłaty za zwrot Przesyłki jest ustalana każdorazowo indywidualnie.

21. LOXX przysługuje ustawowe prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy oraz dodatkowych, uzasadnionych kosztów świadczenia usługi powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy.

22. W razie odmowy przyjęcia zwracanej Przesyłki przez Nadawcę LOXX traktuje przesyłkę jako nedoręczalną i przeprowadza procedurę otwarcia Przesyłki lub jej zniszczenia zgodnie z przepisami

prawa.

23. W przypadku anulowania zlecenia spedycyjnego w czasie krótszym niż 24 godziny w stosunku do planowanego terminu rozpoczęcia załadunku, firma LOXX zastrzega sobie prawo obciążenia zleceniodawcy kosztami zadysponowania auta na załadunek.

24. Czas wolny od przestoju 5h w obszarze UE. 48h wolne w krajach niezrzeszonych. Koszt przestoju wynosi 6 EUR za każdą rozpoczętą godzinę powyżej 5 godziny od momentu przybycia auta. Na terenie Rosji przestój wynosi 150 EUR za każdą rozpoczętą dobę dla przesyłki całopojazdowej oraz 200 EUR dla przesyłki drobnicowej/częściowej powyżej 48 godzin.

III. Weryfikacja stanu przesyłki

1. Jeżeli w chwili dostawy Odbiorca twierdzi, że Przesyłka jest naruszona, LOXX ustala niezwłocznie protokolarnie stan Przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. W takim przypadku przedstawiciel LOXX sporządzi w obecności Odbiorcy protokół zawierający datę i godzinę doręczenia oraz opis ubytku lub uszkodzenia przesyłki. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu Przesyłki. Sporządzenie protokołu stanu Przesyłki nie stanowi wniesienia reklamacji.

IV. Odpowiedzialność LOXX

1. LOXX odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi transportowej na zasadach określonych w Regulaminie oraz:

1.1 Konwencji o umowie międzynarodowego drogowego przewozu towarów CMR – dla przewozów międzynarodowych

1.2. Prawie Przewozowym i Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego – w przypadku transportów krajowych

1.3. Kodeksie cywilnym, umowie spedycji – gdy zawartą z LOXX umową jest umowa spedycji - niezależnie od rodzaju usługi, jeżeli przepisy tak stanowią.

2. LOXX odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi transportowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

2.1. Wskutek siły wyższej.

2.2. Z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą LOXX.

2.3. Z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo Regulaminu.

2.4. Z powodu właściwości zawartości Przesyłki.

2.5. Braku, niedostateczności lub wadliwego opakowania towarów narażonych w ten sposób na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości

2.6. Podania w zleceniu transportowym lub w dokumencie przewozowym CMR oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością.

2.7. Z innych powodów, o których mowa w przepisach Prawa Przewozowego, Konwencji CMR oraz kodeksu cywilnego (umowa spedycji).

3. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, po wykazaniu szkody, można ubiegać się o odszkodowanie:

3.1. Za utratę, uszkodzenie lub ubytek Przesyłki - w wysokości szkody, nie wyższej jednak od wartości utraconej lub uszkodzonej Przesyłki wg Konwencji CMR,

3.2. Za utratę, uszkodzenie lub ubytek Przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak, niż zadeklarowana wartość Przesyłki. LOXX zastrzega sobie możliwość sprawdzenia wartości deklarowanej Przesyłki.

LOXX nie odpowiada za ubytki i uszkodzenia wewnątrz dostarczonych Przesyłek jeżeli ich opakowania nie noszą śladu naruszenia.

W razie częściowego uszkodzenia Przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości

W razie zwłoki w dostarczeniu Przesyłki, jeżeli Zleceniodawca udowodni, że wynika stąd dla niego szkoda, LOXX zwraca opłatę za transport w pełnej wysokości – w razie utraty Przesyłki, w proporcjonalnej do wagi przesyłki części – w razie ubytku, a w razie uszkodzenia – w wysokości odpowiadającej procentowemu obniżeniu wartości.

4. Roszczenie wobec LOXX z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w chwili przyjęcia Przesyłki, zgłoszonych LOXX na piśmie nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia przyjęcia Przesyłki jednak pod warunkiem udowodnienia, że do szkody doszło w czasie od przyjęcia Przesyłki do transportu do chwili jej wydania Odbiorcy.

5. Poza wyjątkami wskazanymi w Regulaminie i przepisach prawa LOXX nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich.

V. Przesyłki ADR

1. LOXX przyjmuje do spedycji przesyłki zawierające towary niebezpieczne, które:

- spełniają wymogi dotyczące ich transportu określone w przepisach Umowy ADR;
- nie są wyszczególnione w przepisach Umowy ADR jako zabronione do transportu;
- nie są wyszczególnione w przepisach prawnych jako zakazane do stosowania, produkowania, wprowadzania do obrotu i transportu na terytorium Polski;
- są dopuszczone do spedycji w LOXX zgodnie z Listą towarów dopuszczonych do przewozu dostępną w siedzibie LOXX oraz na stronie internetowej www.loxx.pl

2. Jeśli zleceniodawca nie poinformuje LOXX o przekazaniu mu do przewozu towaru podlegającego przepisom ADR, ewentualne kary nałożone na firmę LOXX z tego powodu zostaną refakturowane na zleceniodawcę.

Va. Przesyłki monitorowane

1. Spedycja Przesyłek monitorowanych odbywa się na zasadach określonych w Ustawie o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów („Ustawa o monitorowaniu”), przepisów wykonawczych wydanych na jej podstawie oraz niniejszego ust. Regulaminu.

2. Zleceniodawca jest odpowiedzialny względem LOXX za realizację wszystkich obowiązków wynikających z Ustawy o monitorowaniu, dotyczących odpowiednio Nadawcy, Odbiorcy, podmiotu wysyłającego lub podmiotu odbierającego, w szczególności za właściwe i zgodne z przepisami przygotowanie Przesyłki monitorowanej do przewozu, w tym za poprawność i kompletność przekazanych danych i informacji. Odpowiedzialność Nadawcy jest odpowiedzialnością gwarancyjną.

3. W przypadku zamiaru nadania Przesyłki monitorowanej, Zleceniodawca, przed przekazaniem Przesyłki monitorowanej do przewozu, zobowiązany jest do zorganizowania przesłania do rejestru, o którym mowa w art. 4 Ustawy o monitorowaniu („Rejestr”), przez podmiot wysyłający, zgłoszenia dotyczące Przesyłki monitorowanej i uzyskania numeru referencyjnego. Nadawca zobowiązany jest do przekazania LOXX numeru referencyjnego, wraz z kluczem elektronicznym zabezpieczającym dostęp do zgłoszenia, przeznaczonym dla przewoźnika.

4. Zleceniodawca zobowiązuje się oddawać do spedycji wyłącznie Przesyłki monitorowane, dla których uzyskał i przekazał do LOXX numer referencyjny. LOXX może odmówić podjęcia przesyłki do transportu lub wstrzymać realizację usługi, jeżeli Zleceniodawca nie przekazał kompletu

wymaganych danych i informacji, nie dysponuje numerem referencyjnym dla Przesyłki monitorowanej lub stwierdzone zostanie naruszenie innych wymagań dotyczących transportu Przesyłek monitorowanych.

5. Usługa spedycyjna nie będzie świadczona w odniesieniu do Przesyłek monitorowanych, dla których uzyskany został jedynie dokument zastępujący zgłoszenie, o którym mowa w art. 9 ust. 5 i 6 Ustawy.

6. Zleceniodawca zobowiązany jest do poinformowania wszystkich osób, które na podstawie przepisów Ustawy ponoszą odpowiedzialność za realizację obowiązków z niej wynikających, w tym w szczególności podmiotu wysyłającego, podmiotu odbierającego, nadawcy lub odbiorcy, o zakresie ich obowiązków i sankcjach wynikających z ich nieprzestrzegania.

VI. Reklamacje

1. LOXX rozpatruje reklamacje wniesione w formie pisemnej lub elektronicznej. LOXX prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

2. Prawo do wniesienia reklamacji przysługuje:

- Nadawcy; do czasu doręczenia Przesyłki Odbiorcy lub

- Odbiorcy, w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie Doręczona Odbiorcy.

3. Postępowanie reklamacyjne podjęte w wyniku reklamacji wniesionej elektronicznie prowadzone jest w formie elektronicznej. Reklamujący otrzymuje wszystkie informacje i wezwania na wskazany w reklamacji adres poczty elektronicznej.

4. Reklamacja powinna zawierać: datę sporządzenia reklamacji, imię i nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) Nadawcy albo Odbiorcy, przedmiot reklamacji, datę i miejsce nadania Przesyłki, numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki, kwotę odszkodowania, gdy takie żądanie zgłoszono, podpis reklamującego, wykaz załączonych dokumentów.

5. Do reklamacji należy dołączyć dowód nadania Przesyłki, oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa dochodzenia roszczeń, jeżeli takie jest wymagane przepisami prawa, kopię protokołu sporządzonego przez LOXX bezpośrednio przy przyjęciu reklamowanej Przesyłki, oświadczenie o stwierdzeniu i zgłoszeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem 7 dniowego terminu wraz z wykazaniem, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez LOXX w celu wykonania usługi transportowej a jej Doręczeniem do Odbiorcy.

6. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, LOXX w razie takiej potrzeby, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 30 dni od dnia Doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym LOXX powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

8. LOXX rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania pełnej dokumentacji potrzebnej do rozpatrzenia reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli LOXX w tym terminie wysłał odpowiedź na reklamację.

9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia Doręczenia odpowiedzi na reklamację.

10. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu 30 dni od daty uznania reklamacji na wskazany w reklamacji rachunek bankowy.

VII. Postanowienia końcowe

1. Indywidualne umowy z Nadawcami mogą zawierać odmienne postanowienia od Regulaminu. W takim przypadku pierwszeństwo stosowania ma umowa indywidualna.
2. Nadawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec LOXX. Nadawca nie może bez pisemnej zgody LOXX przenieść należnych mu wierzytelności wobec LOXX na osoby trzecie.
3. Regulamin jest dostępny w siedzibie LOXX oraz na stronie internetowej www.loxx.pl.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2017r.