

Ogólne warunki świadczenia usług cargo

§1. Postanowienia wprowadzające

1. Niniejsze ogólne warunki świadczenia usług cargo (dalej: „**OWU**”) dotyczą wszelkich usług wykonywanych przez LS Airport Services S.A. (dalej: „**LSAS**”) w ramach lub w związku z prowadzonym magazynem cargo lotniczego, w tym w szczególności dotyczące rozładunku lub załadunku oraz składowania, w procesie importowym lub eksportowym (dalej: „**Usługi**”). Usługi realizowane są w pełnym zakresie w Oddziale Cargo w Warszawie, przy ul. Wirażowej 35 (tzw. LS Cargo Terminal) oraz Oddziale Cargo w Katowicach, przy ul. Wolności 90, a także w częściowym zakresie w magazynie zewnętrznym przy ul. Poleczki 21A w Warszawie, tj. wyłącznie w zakresie usług magazynowych (dalej: „**Lokalizacja**” lub łącznie „**Lokalizacje**”).
2. Definicje:
 - a) **LSAS** – LS Airport Services S.A. z siedzibą przy ul. J. Gordona Bennetta 2b, 02-159 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000355602, NIP: 522-29-49-523, kapitał zakładowy 40.440.020,00 zł (opłaconym w całości), BDO: 113178;
 - b) **Zleceniodawca** – kontrahent LSAS nabywający Usługi od LSAS lub z nich korzystający, w szczególności poprzez odbiór lub nadanie przesyłki;
 - c) **Strony** – LSAS i Zleceniodawca łącznie;
 - d) **System LSAS** – udostępniany przez LSAS Zleceniodawcom pod adresem internetowym <https://wawlsas.goldensupport.cz/> system usprawniający nadzór nad przesyłką, informacjami i dokumentami jej dotyczącymi oraz umożliwiającą zlecenie Usług w określonym zakresie.
3. LSAS 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 (Dz.U. z 2013 r. poz. 403 z późn. zmianami).

§2. Relacje do innych umów

4. OWU mają pierwszeństwo przed ewentualnymi wzorcami, kodeksami i politykami stosowanymi przez Zleceniodawcę.
5. OWU wiążą Zleceniodawcę niezależnie od zawarcia lub nie zawarcia przez LSAS ze Zleceniodawcą umowy w formie pisemnej i mają pierwszeństwo przed postanowieniami umowy, w szczególności, gdy:
 - 1) OWU zostały doręczone Zleceniodawcy przed zawarciem umowy lub
 - 2) Zleceniodawca mógł z łatwością dowiedzieć się o treści OWU w tym, gdy ich treść została

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

zamieszczona na stronie internetowej www.lsas.aero,

chyba że w umowie łączącej Strony wprost postanowiono inaczej

6. OWU stanowią również część składową ofert na Usługi składanych przez LSAS oraz umów zawieranych przez LSAS w związku z realizacją Usług, niezależnie od formy w jakiej umowa została zawarta, chyba że w umowie wprost postanowiono inaczej.
7. OWU nie ma zastosowania do relacji z konsumentami.

§3. Ceny i warunki płatności

8. Dla każdej Lokalizacji LSAS stosuje odrębny cennik netto dostępny na stronie internetowej <https://www.lsas.aero/uslugi/ls-cargo-terminal#dokumenty-i-formularze> oraz w miejscu nabywania Usług (odpowiednio „**Cennik WAW**”, „**Cennik KTW**” oraz łącznie „**Cennik**” bądź „**Cenniki**”). Cennik obowiązuje wszystkie podmioty korzystające z usług LSAS. LSAS może, ale nie musi przesłać Cennik bezpośrednio do Zleceniodawcy, który korzysta z Usług.
9. Podstawą naliczania opłat za przesyłkę jest waga deklarowana przez nadawcę na AWB w polu "Gross weight" za każde AWB.
10. Wszelkie ceny podawane w Cennikach lub w innych dokumentach związanych z Usługami:
 - 1) naliczane są oddzielne dla każdej partii towaru w przypadku split shipment (jedno AWB dla całej przesyłki),
 - 2) naliczane są wg. stawek podstawowych, przypisanych do rodzaju przesyłki. Dla przesyłek specjalnych, opłaty są naliczane wg. deklarowanego kodu SHC. W przypadku kilku kodów SHC przyjęta zostanie najwyższa stawka,
 - 3) są cenami netto, chyba że co innego wynika wprost z tych dokumentów.
11. Opłaty są naliczane za każdy z siedmiu dni tygodnia kalendarzowego z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na podstawie powszechnie obowiązujących w Polsce ustaw. Oznacza to, że za niedziele składowe też jest naliczane, chyba że w daną niedzielę przypada święto będące dniem ustawowo wolnym – tylko wtedy składowe nie jest naliczane za ten dzień.
12. Jeśli inaczej nie uzgodniono, Usługa jest płatna z góry, a LSAS nie ma obowiązku przystąpienia do jej wykonania przed pełną płatnością.
13. Zakwestionowanie przez Zleceniodawcę wysokości obciążenia nie może być podstawą do wstrzymania jej płatności w całości – Zleceniodawca ma każdorazowo obowiązek zapłaty części bezspornej wynagrodzenia LSAS. Ewentualne rozbieżności dotyczące obciążenia zostaną skorygowane, po ich uzgodnieniu pomiędzy stronami, odpowiednimi fakturami korygującymi VAT.
14. W przypadku obsługi z nieopłaconym transportem lotniczym (na warunkach „CC” Charge Collect na

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

liście lotniczym AWB), Zleceniodawca zostanie obciążony kwotą zgodną z wyliczeniem i zapisem w polu uwag Pokwitowania Odbioru (POD) dokonany przez LSAS.

§4. Obowiązki Zleceniodawcy

15. Zleceniodawca gwarantuje, że:

- 1) zawarcie i wykonanie umowy na wykonanie Usługi zgodnie z treścią OWU nie narusza praw osób trzecich, w szczególności, iż Zleceniodawca może posłużyć się LSAS w celu wykonania własnego zobowiązania względem osób trzecich. Jeśli to oświadczenie jest nieprawdziwe, to Zleceniodawca, w zakresie jaki jest związany z tym faktem:
 - a. zwolni LSAS ze wszelkich roszczeń osób trzecich oraz
 - b. zrekompensuje wszelkie koszty poniesione przez LSAS,
- 2) niezwłocznie powiadomi LSAS o każdym zgłoszonym roszczeniu związanym z przesyłkami, które LSAS obsługiwał na rzecz Zleceniodawcy;
- 3) posiada wszelkie niezbędne zezwolenia, koncesje, zgody, dopuszczenia i dopełnił wszelkich innych formalności pozwalających na wykonanie Usługi zgodnie z treścią OWU;
- 4) przekazał LSAS wszelkie informacje niezbędne do wykonania Usługi;
- 5) Zleceniodawca i osoby działające w jego imieniu lub na jego rzecz, w tym osoby, które będą wykonywać czynności w ramach realizacji zobowiązań podmiotów trzecich wobec Zleceniodawcy, wynikających ze stosunków prawnych łączących Zleceniodawcę z tymi podmiotami, będą przestrzegać instrukcji i poleceń LSAS, jak również, że będą przestrzegać wszelkich regulaminów, w tym regulaminów porządkowych i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, zarządzeń, itp., obowiązujących w Lokalizacjach, udostępnianych na stronie internetowej www.lsas.aero lub w Lokalizacjach, a obecność Zleceniodawcy i wymienionych w niniejszym punkcie osób odbędzie się na ich koszt i ryzyko;
- 6) posiada ubezpieczenie w związku z wykonywaną działalnością, w zakresie niezbędnym do pokrycia roszczeń swoich kontrahentów;
- 7) nadawca i odbiorca będą się wzajemnie i terminowo informować o odlocie i przylocie przesyłki. LSAS nie ponosi odpowiedzialności za opóźnione powiadomienie o przybyciu przesyłki z powodu niepełnego lub niedokładnego, niejasnego kontaktu z nadawcą lub odbiorcą. Podstawą do powiadomienia jest właściwy adres e-mail w polu "Consignee" na liście AWB.

§5. Przyjęcie zlecenia realizacji Usług

16. Zlecenie na realizację Usług powinno być złożone na formularzu LSAS, podpisanym przez upoważnioną

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

osobę, oraz przekazane do LSAS drogą elektroniczną lub za pośrednictwem Systemu LSAS. Formularze dostępne są on-line pod adresem <https://www.lsas.aero/uslugi/ls-cargo-terminal#dokumenty-i-formularze> i dzielą się na dwa rodzaje: formularze dla Usług All-in i dla pozostałych Usług. Usługi należy zgłaszać na adresy mailowe:

- 1) zlecenia all-in export: allin-export@lsas.aero;
 - 2) zlecenia usługi tranzytu w procedurze T1: allin-import@lsas.aero;
 - 3) zlecenia pozostałych usług odpowiednio:
 - delivery-import@lsas.aero - w zakresie dotyczącym importu w Lokalizacji w Warszawie,
 - delivery-export@lsas.aero - w zakresie dotyczącym eksportu w Lokalizacji w Warszawie,
 - cargoktw@lsas.aero - w zakresie dotyczącym usług realizowanych w Lokalizacji w Katowicach.
17. Złożenie zlecenia na realizację Usług drogą e-mailową z pominięciem formularza i Systemu LSAS możliwe jest tylko w przypadku awarii odpowiednio strony internetowej, na której dostępny jest formularz, lub Systemu LSAS.
18. Zleceniodawca udzielając zlecenia LSAS przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż w uzasadnionych obowiązującym 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 np. na jej stan i sposób opakowania w związku ze spełnieniem poleceń ww. służb.
19. O ile w trakcie przygotowywania dokumentu przewozowego wystąpią różnice pomiędzy danymi przekazanymi w zleceniu, a danymi faktycznymi w szczególności takimi jak:
- 1) parametry przesyłki (waga, wymiary, rodzaj towaru, charakterystyka towaru);
 - 2) dane adresowe (nadawca, odbiorca, inne strony wymienione w dokumencie przewozowym);
 - 3) dodatkowe instrukcje o istotnym znaczeniu dla realizacji transportu, wszelkie wynikające z tego dodatkowe czynności i poniesione przez LSAS koszty (np. dostawa pod inny adres niż wskazany w zleceniu, koszty składowania, przepakowania, przedrukowania dokumentów) obciążają Zleceniodawcę.
20. LSAS ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki w przypadku, gdy różnice wymienione w punkcie powyżej uniemożliwiają realizację Usługi oraz obciążyć Zleceniodawcę poniesionymi z tego powodu kosztami.
21. Realizacja jakichkolwiek usług niewymienionych wprost w Cennikach wymaga uprzedniego uzgodnienia przez Strony warunków realizacji tych usług, w szczególności terminów i wynagrodzenia. Usługi niewymienione wprost w Cennikach nie mogą być jednostronnie zlecone LSAS przez Zleceniodawcę,

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

np. w formie komentarzy w dokumentach, w komunikacie ustnym lub drogą e-mail – brak jednoznacznego potwierdzenia przez LSAS przyjęcia usługi niewymienionej w Cennikach oznacza odmowę jej wykonania. Odpowiedzialność LSAS w związku z usługami niewymienionymi wprost w Cennikach ograniczona jest do kwoty 5.000,00 zł (słownie: pięć tysięcy i 00/100).

§6. Usługi

22. Zakres Usług został opisany w Cennikach i OWU w tym zakresie jest dokumentem uzupełniającym.
23. Warunkiem realizacji Usługi jest potwierdzenie LSAS o przyjęciu usługi do realizacji przesłane drogą elektroniczną. LSAS zastrzega prawo do odmowy obsługi przesyłki bez podania przyczyny. W przypadku odmowy obsługi przesyłki, klientowi nie będą przysługiwały żadne roszczenia wobec LSAS.
24. Usługa asysty pracownika LSAS polega wyłącznie na umożliwieniu Zleceniodawcy lub osobie przez niego upoważnionej dokonania czynności w stosunku do przesyłki tego Zleceniodawcy, która to czynność byłaby niemożliwa bez tej asysty.
25. Czas przyjęcia rejsu liczony od czasu ATA. Standardowy czas obsługi dla rejsu typu narrow-body: ATA + 6 godzin; dla rejsu typu wide-body, samochodów dostawczych i ciężarówek: ATA + 8 godzin. LSAS zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasów obsługi w przypadku przesyłek niespaletyzowanych wymagających rozładunku ręcznego, przesyłek z dużą ilością uszkodzeń; samochodów dostawczych i ciężarówek bez awizacji.
26. Czas wolny od opłat za składowanie zawiera również czas na wydanie przesyłki z magazynu, co oznacza, że opłaty za składowanie przesyłki naliczane są do momentu jej odbioru z magazynu przez odbiorcę, potwierdzonego podpisem na dokumencie POD. W celu zmniejszenia długiego oczekiwania lub przekroczenia czasu wolnego od opłat z uwagi na wydłużony czas wywozu prosimy o zgłaszanie przesyłki do odbioru z odpowiednim wyprzedzeniem. Awizacje dla przesyłek: niespaletyzowanych wymagających rozładunku ręcznego; gabarytowych; wymagających załadunku na więcej niż jedną ciężarówkę prosimy zgłaszać na adres delivery-import@lsas.aero.

§7. Wydanie przesyłki

27. Wydanie przesyłki zawsze następuje na podstawie pisemnego protokołu odbioru, tzw. POD.
28. Wydanie przesyłki innej osobie niż jej odbiorca możliwe jest tylko i wyłącznie na podstawie dokumentu cesji praw i obowiązków, w szczególności obowiązku zapłaty wynagrodzenia LSAS w związku z przesyłką o danym numerze AWB/HAWB, ze starego odbiorcy przesyłki na nowego odbiorcę. W przypadku cesji, która nie dotyczy obowiązku zapłaty wynagrodzenia LSAS w związku z tą przesyłką, LSAS zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia zgody na cesję oraz prawo do odmowy wydania przesyłki.

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

§8. Odpowiedzialność

29. Zleceniodawca odpowiada za działania i zaniechania osób, które wprowadził na teren, na którym są świadczone Usługi, jak również za wszelkie szkody, które mogą być wyrządzone takim osobom. Zleceniodawca zwolni LSAS z roszczeń wynikających z powyższego zobowiązania na pierwsze żądanie LSAS. Przez osoby, które Zleceniodawca wprowadził na teren należy rozumieć również osoby wykonujące zadania na rzecz kontrahentów i podwykonawców Zleceniodawcy, które realizują zobowiązania i uprawnienia tych podmiotów wobec Zleceniodawcy. W uzasadnionych przypadkach, LSAS ma prawo żądania wskazania przez Zleceniodawcę listy podmiotów wykonujących w jego imieniu lub na jego rzecz czynności związanych z korzystaniem z Usług LSAS.
30. Odpowiedzialność LSAS jest ograniczona do szkody rzeczywistej. Wyłączona jest odpowiedzialność LSAS za szkody pośrednie, następcze i za utracone korzyści.
31. Z zastrzeżeniem następnego punktu, Odpowiedzialność LSAS we wszystkich kwestiach dotyczących Usługi i OWU na dowolnej podstawie nie będzie wyższa niż:
- 1) odpowiedzialność agenta handlingowego za cargo przewoźnika lotniczego na podstawie SGHA Main Agreement wg IATA – wersja ze stycznia 2013 roku także wówczas, gdy dokument ten nie ma bezpośredniego zastosowania do współpracy pomiędzy Stronami; Zleceniodawca oświadcza, że treść dokumentu jest mu znana i akceptuje ją, lub
 - 2) odpowiedzialność agenta handlingowego (przewoźnika) na podstawie Konwencji Montrealskiej o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (w razie rozbieżności pomiędzy powyższymi liczy się wartość niższa).

W przypadku, gdy nie jest możliwe ustalenie zakresu odpowiedzialności LSAS na podstawie pkt. 1 lub 2 powyżej, np. wobec braku powiązania danej Usługi z wagą przesyłki, to odpowiedzialność LSAS jest ograniczona do kwoty 5.000,00 zł (słownie: pięć tysięcy i 00/100).

32. Odpowiedzialność LSAS w związku z usługami świadczonymi w Lokalizacji przy ul. Poleczki w Warszawie jest ograniczona do kwoty 5.000,00 zł (słownie: pięć tysięcy i 00/100).
33. Zleceniodawca zwolni LSAS z:
- 1) wszelkich roszczeń osób trzecich związanych Usługą, włączając w to roszczenia personelu Zleceniodawcy i osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu Usługi;
 - 2) kar, opłat i innych podobnych obciążeń nałożonych przez kompetentne organy w związku z Usługą, właściwościami mienia przekazanego LSAS lub instrukcjami, informacjami, działaniami lub zaniechaniami Zleceniodawcy,

a w razie ich poniesienia przez LSAS – zrekompensuje je w całości na pierwsze wezwanie LSAS, w terminie wskazanym w tym wezwaniu, chyba że Strony postanowią inaczej.

34. W przypadku braku możliwości wydania przesyłki na skutek działań urzędów lub służb:

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

- 1) Zleceniodawca pozostaje zobowiązany do uiszczania opłat za Usługi zgodnie z Cennikami w takim zakresie, w jakim brak możliwości wydania przesyłki nie wynika z działań bądź zaniechań LSAS oraz
 - 2) odpowiedzialność LSAS zostaje wyłączona w takim zakresie, w jakim brak możliwości nie wystąpił z winy LSAS.
35. LSAS zastrzega sobie, przed nadaniem, wydaniem lub odbiorem przesyłki przez osobę działającą w imieniu Zleceniodawcy, prawo do żądania od Zleceniodawcy przesłania w drodze korespondencji e-mail na adresy wskazane w punkcie 17 poniżej informacji o osobie, która ma nadać, odebrać lub której ma zostać wydana przesyłka. W tym celu LSAS może zwrócić się do Zleceniodawcy o przedłożenie w formie pisemnej lub innej, informacji o adresie email, z którego będzie przekazywana informacja, o której mowa w niniejszym punkcie. Niezależnie od powyższego, LSAS będzie każdorazowo upoważniona do żądania przedłożenia przez osobę działającą w imieniu Zleceniodawcy do przedłożenia dokumentu podpisanego przez osoby upoważnione do reprezentacji Zleceniodawcy zgodnie z wpisami ujawnionymi w stosownych rejestrach.
36. Jeśli w ramach Usług LSAS ma obowiązek postąpienia z przesyłką w szczególny sposób (np. załadunek, rozładunek, rozpakowanie, spakowanie itp.) (dalej: „**Postępowanie**”), wówczas to na Zleceniodawcy spoczywa obowiązek dostarczenia właściwych i wyczerpujących instrukcji Postępowania, jak również wyczerpującego opisu przesyłki z podaniem jej wartości. W przeciwnym razie LSAS nie odpowiada za negatywne konsekwencje związane z Postępowaniem według swojego uznania. Niezależnie od tego, LSAS może (lecz nie musi) powstrzymać się od Postępowania do czasu dostarczenia instrukcji. W przypadku powstrzymania się od Postępowania, LSAS wezwie Zleceniodawcę do dostarczenia instrukcji w terminie 24h od dnia nadania pod rygorem zaniechania obsługi przesyłki. W razie braku odmiennych ustaleń, instrukcje zostaną przekazane na adres e-mail:
- 1) delivery-import@lsas.aero w zakresie dotyczącym importu w Lokalizacji w Warszawie,
 - 2) delivery-export@lsas.aero w zakresie dotyczącym eksportu w Lokalizacji w Warszawie,
 - 3) cargoktw@lsas.aero w zakresie dotyczącym usług realizowanych w Lokalizacji w Katowicach.
- Postępowanie na zlecenie Zleceniodawcy odbywa się na koszt i ryzyko Zleceniodawcy, chyba że Strony postanowią wprost, że koszty lub ryzyko ponosi LSAS, poprzez zawarcie umowy w formie pisemnej lub uzgodnienia w formie mailowej, pod rygorem nieważności.
37. LSAS nie jest zobowiązana do ubezpieczenia przesyłki w ramach świadczenia Usługi, chyba że zawarta przez Strony umowa wprost stanowi inaczej.
38. Zlecenie obsługi przesyłki LSAS jest równoznaczne z wyrażeniem przez Zleceniodawcę, na mocy odpowiedniego upoważnienia właściciela przesyłki, zgody na jej otwarcie i sprawdzenie przez odpowiednie służby w celu wyeliminowania ryzyka lub obecności przedmiotów zabronionych zgodnie z obowiązującymi przepisami, a następnie ponowne zapakowanie przez LSAS. LSAS nie odpowiada za

żadną szkodę, która może wystąpić przy otwarciu, sprawdzeniu i zapakowaniu przesyłki, o ile szkoda ta nie została wyrządzona przez LSAS 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 LSAS pod rygorem uznania, że zgoda została wyrażona. Skuteczne cofnięcie zgody po przyjęciu przesyłki jest możliwe tylko wtedy, gdy LSAS potwierdzi otrzymanie zgody i jej przyjęcie, a następnie otrzymanie oświadczenia o cofnięciu zgody oraz jego akceptację w formie mailowej lub pisemnej. Adresem e-mail do komunikacji z LSAS są adresy e-mail, o których mowa w punkcie 36 powyżej.

39. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości i godzi się z tym, że zapis z urządzeń CCTV LSAS jest trwale usuwany w terminie 30 dni od daty jego zarejestrowania.
40. W sytuacji złożenia przez Zleceniodawcę zlecenia dekonsolidacji danej przesyłki zostanie on obciążony opłatami za całość tej przesyłki także w sytuacji, gdy następnie dokona on odbioru tylko części tej przesyłki.
41. 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 LSAS.

§9. Likwidacja zalegających przesyłek i dokumentów

42. W przypadku likwidowania zalegających przesyłek, co do których Zleceniodawca ostatecznie polecił (wprost lub konkludentnie) ich utylizację, LSAS będzie obciążać Zleceniodawcę 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.
43. W przypadku odbioru przesyłki przez Zleceniodawcę, ale pozostawieniu w LSAS części lub całości dokumentacji tej przesyłki w formie papierowej, LSAS po 30 dniach od daty wydania przesyłki dokona utylizacji tych dokumentów na koszt Zleceniodawcy, zgodnie z Cennikami.

§10. Reklamacje i procedura reklamacyjna

44. LSAS przyjmuje do rozpatrzenia tylko i wyłącznie reklamacje, które spełniają łącznie następujące warunki:
 - 1) zostały złożone:
 - a) w formie pisemnej – składane osobiście w godzinach pracy odpowiedniego sekretariatu, drogą mailową lub pocztą tradycyjną – sugerowaną formę zgłoszenia stanowi formularz dostępny

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

- on-line pod adresem <https://www.lsas.aero/uslugi/ls-cargo-terminal#dokumenty-i-formularze>,
- b) przez Zleceniodawcę Usługi, której dotyczy reklamacja,
 - c) w języku polskim lub angielskim, ponieważ inne języki nie będą akceptowane. Dokumenty dołączone do reklamacji także muszą być sporządzone w języku polskim lub angielskim, a tłumaczenia innych języków mogą zostać przez LSAS odrzucone, jeśli nie były sporządzone przez tłumacza przysięgłego.
- 2) od wykonania usługi, której dotyczy zgłoszenie reklamacyjne nie upłynęło więcej niż 30 dni, chyba że odrębne przepisy lub zobowiązania umowne pomiędzy Stronami przewidują termin krótszy. Termin 30 dni nie obowiązuje w przypadku reklamacji dotyczących naliczenia opłat. Reklamacje dotyczące naliczenia opłat można złożyć w terminie 50 dni od daty wykonania przez LSAS usługi. Przy rozpatrywaniu tego typu reklamacji należy pamiętać, że zgłoszenie takie można odrzucić, jeżeli do jego wyjaśnienia niezbędny jest dostęp do zapisów monitoringu CCTV, a te zostały już automatycznie skasowane.
45. Minimalne informacje, które są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, to:
- 1) dane zgłaszającego w tym imię i nazwisko oraz nazwa firmy Zleceniodawcy;
 - 2) numer telefonu osoby zgłaszającej oraz jej adres e-mail (jeśli posiada);
 - 3) wskazanie Lokalizacji, w której wykonano usługę: Warszawa lub Katowice;
 - 4) numer AWB przesyłki wraz z kopią/skanem listu przewozowego i pełną dokumentacją towarzyszącą, jeśli dotyczy (np. dokument DMC, zgłoszenie celne);
 - 5) data powzięcia informacji o zdarzeniu, którego dotyczy reklamacja;
 - 6) krótki, zwięzły opis problemu;
 - 7) kwotę roszczenia wraz z dowodami w postaci faktur potwierdzającymi stratę.
46. LSAS potwierdza drogą e-mailową przyjęcie reklamacji, także gdy jest ona niekompletna, w terminie 3 dni od otrzymania kompletnych informacji, umożliwiających jej rozpatrzenie.
47. O ile LSAS doloży wszelkich starań, żeby rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji zawierającej informacje niezbędne do jej rozpatrzenia, to termin ten może ulec przedłużeniu zależnie od stopnia skomplikowania sprawy. Składający reklamację będzie informowany przez LSAS o szacowanym terminie rozpatrzenia reklamacji, co nie wyklucza także składania przez niego zapytań o ten termin.
48. Odpowiedź na reklamację, a także każda prośba o uzupełnienie reklamacji w zakresie dokumentów lub informacji, zostanie złożona:
- 1) pisemnie, drogą e-mailową lub pocztą tradycyjną,

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

- 2) w języku polskim, a jeżeli składający reklamację nie posługuje się tym językiem, to w języku angielskim.
49. Wypłata jakichkolwiek kwot z tytułu uznanej reklamacji:
- 1) jest możliwa tylko i wyłącznie po uprzednim podpisaniu odpowiedniego porozumienia przez Stronę,
 - 2) dokonywana jest tylko i wyłącznie na rzecz Zleceniodawcy Usługi, która jest przedmiotem reklamacji,
 - 3) kończy spór powstały z tytułu reklamacji,
 - 4) stanowi ograniczenie odpowiedzialności LSAS z tytułu czynności i zdarzenia będących przedmiotem reklamacji.
50. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu płatności za Usługi nieobjęte bezpośrednio reklamacją.

§11. Poufność

51. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy niedostępnych publicznie informacji dotyczących drugiej Strony lub jej kontrahentów, w których posiadanie wejść w związku z realizacją Usługi (dalej jako „**Informacje Chronione**”).
52. Uzyskane przez Stronę Informacje Chronione nie mogą być wykorzystane do innego celu niż do wykonywania Usługi.
53. 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.

§12. Postanowienia końcowe

54. LSAS może wykonywać Usługi przy pomocy podwykonawców.
55. OWU stosuje się od dnia 01 września 2023 roku.
56. LSAS zastrzega sobie prawo do zmiany treści OWU lub jego załączników, w tym Cennika. W takim przypadku, LSAS powiadomi Zleceniodawcę o planowanej zmianie najpóźniej na 30 dni od dnia, w którym planowana zmiana ma wejść w życie. W razie braku sprzeciwu, Zleceniodawcę wiąże

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

postanowienia nowych OWU od dnia ich wejścia w życie. W razie braku zgody, Zleceniodawca może wypowiedzieć stosunek prawny, na podstawie którego są świadczone Usługi z 14-dniowym okresem wypowiedzenia, którego koniec przypada przed wejściem w życie nowego OWU. Do Usług, którymi świadczenie rozpoczęło przed wejściem w życie zmiany OWU, stosuje się stare OWU, a do pozostałych nowe OWU. Zawiadomienie, o którym mowa w niniejszym punkcie może nastąpić w formie pisemnej, za pośrednictwem korespondencji email przekazanej na adres wskazany przez Zleceniodawcę lub poprzez zamieszczenie na stronie internetowej www.lsas.aero informacji o zmianie, wraz z nową treścią dokumentu ulegającego zmianie.

57. W przypadku, gdy Zleceniodawca rozpocznie korzystanie z Usług w okresie pomiędzy zamieszczeniem na stronie internetowej www.lsas.aero informacji o zmianie OWU lub załączników, a datą wejścia w życie OWU lub załączników w nowym brzmieniu, Zleceniodawca jest związany nowymi OWU lub załącznikami po upływie 30 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia o planowanej zmianie na stronie internetowej www.lsas.aero. Do Usług, których świadczenie rozpoczęło przed wejściem w życie zmiany OWU, stosuje się stare OWU, a do pozostałych nowe OWU.
58. OWU i współpraca Stron podlega prawu polskiemu (z wyłączeniem norm kolizyjnych), a wszystkie spory z tym związane - jurysdykcji polskich sądów powszechnych. Spory związane z OWU i współpracą Stron rozpoznaje sąd miejscowo właściwy dla m. st. Warszawy.
59. Jeśli OWU stanowi część zobowiązania nawiązanego pomiędzy LSAS a Zleceniodawcą, takie zobowiązanie może zostać wypowiedziane przez LSAS z zachowaniem 2-tygodniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec tygodnia kalendarzowego, a bez zachowania okresu wypowiedzenia w szczególności, jeśli Zleceniodawca narusza swoje zobowiązanie i mimo wezwania LSAS do zaprzestania naruszenia w odpowiednim terminie, nie doprowadza do zaprzestania naruszenia. Wypowiedzenie zobowiązania nie niweczy praw i obowiązków Stron nabytych przed wypowiedzeniem. Niniejszy punkt ma także zastosowanie do umowy o świadczenie Usług, jeśli takowa została zawarta pomiędzy Stronami.
60. W razie opóźnienia Zleceniodawcy ze spełnieniem świadczenia pieniężnego wynikającego z Usługi, LSAS może wstrzymać się z jej świadczeniem do momentu zapłaty. W takiej sytuacji Zleceniodawcy nie będą przysługiwały względem LSAS żadne roszczenia związane z wydłużeniem terminu realizacji Usługi.
61. Jakiegokolwiek uprawnienia LSAS na podstawie OWU są stosowane kumulatywnie względem uprawnień wynikających z odrębnych dokumentów lub przepisów; w szczególności OWU nie stanowi wyłączenia lub ograniczenia takich uprawnień.
62. Cesja wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy względem LSAS może nastąpić jedynie za zgodą LSAS, wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
63. Załączniki do OWU, w tym Cenniki, stanowią integralną część OWU.
64. W przypadku gdy jakiegokolwiek postanowienia OWU lub załączników okażą się sprzeczne

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero

z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a w miejsce postanowień sprzecznych z przepisami stosuje się te bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

65. W przypadku rozbieżności pomiędzy polską wersją OWU, a jej tłumaczeniami, nadrzędne są zapisy polskiej wersji OWU.

Oddział Cargo Warszawa
ul. Wirażowa 35
02-158 Warszawa
Tel.: +48 22 206 94 00
E-mail: info-cargo@lsas.aero

Oddział Cargo Katowice
ul. Wolności 90
42-625 Ożarówice
Tel.: +48 32 392 72 77
E-mail: cargoktw@lsas.aero