

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH W OBROcie MIĘDZYNARODOWYM.

II. Warunki.

1. Zleceniodawca zapewnia i gwarantuje, że prawidłowo zadeklarowano i opisano przesyłkę w zleceniu on-line oraz jest ona przygotowana i zapakowana w sposób umożliwiający jej prawidłowy przewóz i wydanie bez uszkodzenia oraz ubytków.
2. Adresowanie przesyłek wykonuje Operator na podstawie zlecenia on-line wypełnionego przez Zleceniodawcę lub przyjmuje uprzednio zaadresowane przesyłki w ramach odrębnej umowy. Błędne podanie adresu przez Zamawiającego może zostać skorygowane odpłatnie przez operatora logistycznego bez powiadamiania Zamawiającego.
3. Opakowanie powinno być:
 - kartonowe, dopuszczalny kształt prostopadłościan, czyste, bez opisów, znaków i rysunków.
 - zabezpieczone w sposób skuteczny (taśma samoprzylepna)
 - odpowiednio wytrzymałe w stosunku do zawartości.Ponadto opakowanie nie może powodować uszkodzeń i zabrudzeń pozostałych przesyłek.
4. Gabaryty przesyłki min 15cm x 11cm x 1cm, max 120cm x 60cm x 60cm.
5. Waga paczki max 30,00 kg, wraz z opakowaniem.
6. Przesyłki ponadgabarytowe będą wyceniane indywidualnie przed realizacją usługi.

III. Towary wyłączone z przewozu.

1. Operator odmawia zawarcia umowy lub może odstąpić od jej wykonania, jeżeli przesyłka zawiera towary:
 - których przewóz jest zabroniony na podstawie przepisów prawa lub umów, porozumień i konwencji międzynarodowych, w których stroną jest Polska. niebezpieczne lub szkodliwe dla osób i mienia takie jak materiały wybuchowe, łatwopalne, toksyczne, radioaktywne, żrące oraz broń i amunicję,
 - przewożone pod plombą celną,
 - organy i szczątki ludzkie, zwierzęce lub zwłoki,
 - żywe zwierzęta lub rośliny,
 - środki psychotropowe, art. spożywcze, leki, narkotyki, papierosy,
 - kamienie, metale szlachetne, papiery wartościowe, certyfikaty, waluty, dzieła sztuki i antyki,

-objęte przepisami ustawy o Prawie pocztowym, których przewóz jest zabroniony, oraz ustawa zastrzega wyłączność wykonywania określonych usług przez operatora publicznego (Dz.U.03,130,1188).

2. W uzasadnionych okolicznościach Operator może żądać otwarcia przesyłki przyjmowanej do przewozu w celu sprawdzenia jej zawartości (ograniczenia wg pkt1).

3. Operator ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku, gdy:

-przesyłka jest niewłaściwie zabezpieczona przez Zleceniodawcę,

- stwierdzono, że deklaracja w zleceniu on-line jest nie zgodna ze stanem faktycznym,

-niemożliwe jest wykonanie usługi z uwagi na działanie sił wyższych lub klęski żywiołowej.

4. W momencie stwierdzenia naruszenia przez Zleceniodawcę punktu 1, zobowiązuje się on do zapłacenia kary pieniężnej w wysokości dziesięciokrotnej kwoty należnej Operatorowi z tytułu przewozu przesyłki.

5. Wpłacenie kary przez Zleceniodawcę, o której mowa w punkcie 4, nie pozbawia Operatora prawa dochodzenia odszkodowań na zasadach ogólnych, jeśli straty przekraczają wysokość kary.

IV. Opłata za usługę.

1. Nie realizujemy zleceń wysyłki paczek dla kodów pocztowych wymienionych w cennikach dla poszczególnych krajów. Ewentualna realizacja takich zleceń wiąże się z dopłatą, której wysokość zostanie ustalona indywidualnie do każdego zlecenia.

2. Korekta błędnego adresu przez operatora logistycznego w trakcie dostarczenia paczki powoduje naliczenie opłat zgodnie z cennikiem usług dodatkowych.

3. Operator zastrzega sobie prawo zatrzymania przesyłek Zleceniodawcy w celu zabezpieczenia roszczeń przysługujących Operatorowi wobec klienta bez względu na tytuł.

4. Ceny mogą ulec zmianie przy wzroście kursu Euro o 10% w trakcie okresu rozliczeniowego.

V. Odpowiedzialność za usługę.

1. Operator ponosi odpowiedzialność tylko w wypadku, gdy bezspornie z jego winy nastąpi utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu całkowitej lub częściowej utraty, zaginięcia lub uszkodzenia przesyłki, a także za zwłokę w jej dostarczeniu na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym spowodowanych siłą wyższą.

3. Zasady i granice odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi, w tym procedura ustalania i wysokość przysługującego odszkodowania, ustala się zgodnie z przepisami Ustawy o prawie przewozowym, a w sprawach w niej nieuregulowanych w przepisach k.c.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie dystrybucji paczek wynikłe z przyczyn niezależnych. Np. braku połączenia internetowego, energii elektrycznej, awaria środków transportu święta narodowe i kościelne.

VI. Zwroty.

1. W przypadku gdy z przyczyn niezależnych od kuriera dostarczenie paczki było niemożliwe, paczka zostaje zwrócona do magazynu Operatora.

2. Koszt powrotu paczek z Niemiec i innych państw Unii Europejskiej zgodnie z cennikiem usług dodatkowych.

3. Klient zostaje poinformowany o tym fakcie w ciągu 24h od momentu dostarczenia paczki zwrotnej do siedziby Operatora.

4. Klient jest zobowiązany przestać informację dotyczącą paczki zwrotnej w ciągu 48h. Przez ten okres nie będzie naliczana opłata za magazynowanie paczki.

5. Jeżeli w ciągu jednego miesiąca od tego momentu Klient nie odbierze towaru lub nie zleci ponownej wysyłki, towar zostanie zutylizowany.

6. Koszt magazynowania paczek zwrotnych (po upływie 48h od momentu poinformowania klienta o tym fakcie) według cennika usług dodatkowych.

7. Paczki wysłane przez klientów Zleceniodawcy na adres magazynu w Niemczech (wskazany przez Operatora) w tym paczki wysłane na koszt odbiorcy oraz paczki za pobraniem do wartości 15 euro są bezwarunkowo przyjmowane od spedytorów. Przyjęcie towaru nie obejmuje weryfikacji zawartości paczek.

8. Zgłoszenie ewentualnych reklamacji będzie po stronie nadawcy paczki u kuriera, któremu zlecił wysyłkę.

VII. Reklamacje.

1. Przyjęcie przesyłki przez Odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki o czym nadawca jest zobowiązany poinformować odbiorcę.

2. Reklamacja rozpatrywana będzie jeśli szkodę stwierdzono protokółarnie w obecności kuriera dostarczającego paczkę lub pracownika poczty w kraju docelowym wraz z ich czytelnym podpisem.

3. Reklamację należy zgłosić pisemnie na adres siedziby Operatora do 7(siedmiu) dni od momentu dostarczenia paczki do odbiorcy i powinna ona zawierać:

-nr zlecenia on-line,

-kopię protokołu (zgodnie z VII pkt.1) stwierdzającej szkodę z czytelnym podpisem kuriera lub pracownika poczty,

-kwotę roszczenia oraz uzasadnienie,

-udokumentowanie wysokości roszczeń (faktura/rachunek zakupu lub sprzedaży).

4. W przypadku stwierdzenia przez Operatora braku kompletu niezbędnych dokumentów do przyjęcia reklamacji, Zleceniodawca zostanie wezwany do uzupełnienia w terminie 1 miesiąca od daty wysłania takiego żądania. Nie uzupełnienie dokumentów traktowane będzie jako odstąpienie od roszczeń i reklamacji.

5. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy od zapłaty należności zgodnie z cennikiem lub umową.

6. Reklamację uważa się za zakończoną w momencie odmowy uznania reklamacji przez Operatora lub niezapłaceniu dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

7. Każda paczka jest ubezpieczona do równowartości kwoty 500 Euro łącznie z kosztami transportu.

8. W przypadku nieobecności odbiorcy pod wskazanym adresem, kurierzy operatorów logistycznych DHL/DPD mają prawo pozostawić przesyłkę u sąsiadów odbiorcy. Nazwisko sąsiada musi być udokumentowane przez kuriera i dostępne na stronach track & trace.