

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH PRZEZ WROCŁAWSKY KURIERZY ROWEROWI S.C.

§ 1.

1. Słownik pojęć:

Zleceniobiorca: Wrocławscy Kurierzy Rowerowi Maciej Tucholski, Paweł Puławski Spółka Cywilna

Zleceniodawca: Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zlecająca wykonanie usługi transportowej.

Nadawca: Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, przekazująca przesyłkę Zleceniobiorcy.

Odbiorca: Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, przyjmująca przesyłkę od Zleceniobiorcy.

Przesyłka: Rzeczy przekazane Zleceniobiorcy do przewozu przez Nadawcę, na podstawie potwierdzenie zamówienia.

Potwierdzenie zamówienia: Elektroniczny dokument będący dowodem zawarcie umowy przewozu przesyłki w chwili złożenia zlecenia przez Zleceniodawcę, przez system obsługi zleceń LOBO.

LOBO: system obsługi zleceń wykorzystywany przez Zleceniobiorcę do przetwarzania i realizacji zleceń na usługi transportowe złożone przez Zleceniodawcę.

Płatnik: Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, uiszczająca opłatę za wykonanie usługi kurierskiej.

Cennik: Dokument, określający cenę, czasy realizacji, oraz podział strefowy, dla usług kurierskich wykonywanych przez Zleceniobiorcę

§ 2.

1. Zleceniodawca zleca do realizacji USŁUGĘ telefonicznie, mailowo, bądź elektronicznie poprzez LOBO, określając Nadawcę, Odbiorcę i Płatnika przesyłki, oraz ustalając tryb realizacji USŁUGI zgodnie z obowiązującym cennikiem.

2. Po przyjęciu zlecenia, Przesyłka jest odbierana od Nadawcy i doręczana do Odbiorcy, zgodnie z gwarantowanymi czasami wykonania usług, określonymi w obowiązującym cenniku.

3. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za właściwe przekazanie danych dotyczących realizacji usługi. Dotyczy to przede wszystkim danych adresowych Nadawcy, Odbiorcy, telefonicznych numerów kontaktowych Nadawcy i Odbiorcy, oraz ewentualnie Płatnika.

4. Potwierdzenie zamówienia jest generowane automatycznie przez LOBO i może zostać udostępnione jedynie Zleceniodawcy.

5. Przesyłka doręczana jest do rąk własnych Odbiorcy, zgodnie z poniższym: – Gdy Odbiorcą jest osoba fizyczna, Przesyłkę pozostawia się pod wskazanym adresem osobie wskazanej na Potwierdzeniu zamówienia, a jeżeli nie zastano tej osoby, Przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem osobie pełnoletniej przebywającej pod tym adresem i domniemywa się, iż działa ona za wiedzą i zgodą Odbiorcy i jest do tego upoważniona. – Gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, Przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem pod wskazanym adresem w siedzibie bądź oddziale Odbiorcy, w sekretariacie, kancelarii bądź komórce spełniającej jej rolę z domniemaniem, iż osoba odbierająca jest do tego upoważniona.

6. W sytuacjach, w których zachodzi uzasadnione podejrzenie, że osoba odbierająca Przesyłkę nie jest do tego upoważniona, Zleceniobiorcy przysługuje prawo odmowy doręczenia Przesyłki, niezwłocznie powiadamiając o tym Zleceniodawcę.

7. Odbiorca ma obowiązek potwierdzenia odbioru Przesyłki w systemie LOBO na urządzeniu elektronicznym Zleceniobiorcy, swoim czytelnym podpisem, potwierdzając tym samym właściwe wykonanie USŁUGI pod względem jakościowym i ilościowym.

§ 3.

1. Przesyłki przekazywane Zleceniobiorcy do przewozu powinny być odpowiednio opakowane i zaadresowane, z uwzględnieniem danych adresowych Nadawcy i w szczególności Odbiorcy, bez skreśleń i śladów zamazywania.

2. Opakowanie Przesyłki powinno spełniać przede wszystkim następujące warunki:

Stanować szczelne zamknięcie Przesyłki, poprzez jej odpowiednie zaklejenie lub zalakowanie, uniemożliwiające dostęp do zawartości Przesyłki, bez pozostawienia widocznych śladów.

Nie może zawierać elementów, które mogą stanowić zagrożenie uszkodzenia Przesyłki lub innych przewożonych Przesyłek.

W szczególnych przypadkach powinno być odpowiednio oznakowane, np.: „nie przewracać”, „górną/dół”, „uwaga szkło” itp..

3. Za prawidłowe zapakowanie i zaadresowanie Przesyłki odpowiada Nadawca.

4. Zleceniobiorca nie przyjmuje do transportu:

Materiałów łatwopalnych, wybuchowych, żrących i radioaktywnych.

Dzieł sztuki, antyków, kamieni i metali szlachetnych w jakiegokolwiek postaci bądź formie.

Broni palnej i amunicji.

Narkotyków i leków psychotropowych, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych bądź medycznych lub przez ustawowo do tego upoważnione instytucje.

Żywych roślin, zwierząt i szczątków zwierząt.

Zwłok i szczątków zwłok ludzkich.

Przesyłek, na opakowaniu których znajdują się napisy, rysunki bądź znaki naruszające dobra chronione prawem.

Rzeczy mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia bądź życia Zleceniobiorcy lub osób trzecich.

Rzeczy, których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa.

Rzeczy, których przewóz wymaga odrębnego zezwolenia.

Przesyłek niewłaściwie opakowanych, nie zaadresowanych lub zaadresowanych niewłaściwie, zgodnie z § 3. pkt 1 i 2 niniejszej umowy.

Przesyłek dla których zadeklarowana wartość przewyższa kwotę 10000 zł

Rzeczy, które ze względu na swą wagę, rozmiar, bądź inne właściwości nie nadają się wg Zleceniobiorcy do przewozu.

5. Zleceniodawca gwarantuje, iż zawartość Przesyłki nie narusza powyższego punktu niniejszego regulaminu. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Zleceniodawcę powyższych punktów, Zleceniobiorca posiada prawo do dochodzenia odszkodowania, bądź innej formy zadośćuczynienia.

6. Jeśli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że zadeklarowana zawartość Przesyłki nie jest zgodna z § 3. pkt 4. Niniejszej umowy, Zleceniobiorca ma prawo żądać od Nadawcy otwarcia Przesyłki, które odbywa się w obecności Nadawcy, a fakt ten odnotowuje się w systemie LOBO. Zleceniobiorca przyjmuje do przewozu Przesyłkę, która podlegała sprawdzeniu, jeśli spełnia ona w/w warunki.

7. Przyjęcie Przesyłki przez Zleceniobiorcę do transportu nie oznacza, iż spełnia ona wymagane w niniejszej umowie warunki.

§ 4.

1. Zleceniobiorca może odmówić wykonania USŁUGI w następujących przypadkach:

- przesyłkę stanowią rzeczy określone w § 3. pkt 4. niniejszego regulaminu, lub zachodzi uzasadnione podejrzenie takiego faktu.
- istnieje uzasadnione podejrzenie, iż przesyłkę stanowi przedmiot przestępstwa lub pochodzący z przestępstwa. W takim przypadku Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia odpowiednie organy i przetrzymuje przesyłkę do czasu przekazania jej tym organom,
- Nadawca lub Odbiorca znajdują się poza obszarem objętym działalnością transportową Zleceniobiorcy,
- Nadawca lub Odbiorca nie uiścił odpowiedniej opłaty za wykonanie USŁUGI,
- Zleceniodawca nie uiścił terminowej opłaty za ostatnią w danym czasie, wystawioną przez Zleceniobiorcę fakturę na jego koszt.
- Występują techniczne /awaria sprzętu/, atmosferyczne /huragan, zamieć, śnieżycy itp./ informatyczne / awaria LOBO / lub inne ograniczenia uniemożliwiające wykonanie usługi w danym czasie lub na danym obszarze. W takich przypadkach, Zleceniobiorca jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Zleceniodawcę o ponownym powstaniu możliwości

realizacji USŁUGI.

§ 5.

1. Przesyłkę uważa się za niedoręczoną, gdy nie została ona przekazana Odbiorcy z następujących powodów:

- nie zastano Odbiorcy lub jakiegokolwiek innej osoby, upoważnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu,
- Odbiorca odmówił przyjęcia Przesyłki,
- Odbiorca odmówił potwierdzenia odbioru Przesyłki lub zapłaty kwoty pobrania,
- Odbiorca będący Płatnikiem, odmówił uiszczenia opłaty za USŁUGĘ,
- dane adresowe Odbiorcy określone na Potwierdzeniu zamówienia, nie są zgodne ze stanem rzeczywistym.

2. W przypadku niemożności doręczenia Przesyłki z powyższych powodów, bądź innych utrudniających jej terminowe doręczenie, Zleceniobiorca niezwłocznie informuje o tym Zleceniodawcę, wspólnie ustalając dalsze procedury.

3. Na życzenie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca może ponowić doręczenie Przesyłki bądź zwrócić ją do Nadawcy. Koszt zwrotu, bądź ponownego doręczenia Przesyłki ponosi Zleceniodawca zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 6.

1. Opłata za USŁUGI pobierana jest zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

2. Zleceniobiorca proponuje następujące formy rozliczeń: Raz w miesiącu na podstawie faktury zbiorczej, przelewem z siedmiodniowym terminem płatności na wskazany na fakturze rachunek bankowy właściwy dla Zleceniobiorcy bądź gotówką w trakcie nadawania lub odbierania przesyłki. Faktura będzie wystawiana i doręczana Zleceniodawcy elektronicznie na wskazany przez niego adres mailowy najpóźniej do końca następnego miesiąca po wykonaniu usługi.

3. Wybrana przez Zleceniodawcę forma rozliczenia będzie określana każdorazowo dla konkretnej USŁUGI w chwili składania zlecenia przez Zleceniodawcę.

4. Obowiązek uiszczenia opłaty za przedmiotową usługę spoczywa na Zleceniodawcy.

5. Zleceniobiorca dopuszcza możliwość sytuacji, w której Płatnikiem jest wskazany przez Zleceniodawcę Nadawca bądź Odbiorca, z zastrzeżeniem, iż Płatnik będący Nadawcą, ma obowiązek uiszczenia stosownej opłaty gotówką Zleceniobiorcy przy przekazaniu Przesyłki do przewozu, lub Płatnik będący Odbiorcą, ma obowiązek uiszczenia stosownej opłaty gotówką Zleceniobiorcy przy odbieraniu Przesyłki.

6. Jeśli Zleceniodawca nie jest Płatnikiem, domniema się, iż działa on za jego zgodą i odwrotnie, będąc jednocześnie w pełni odpowiedzialnym, za uregulowanie płatności względem Zleceniobiorcy.

§ 7.

1. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy dotyczy odbioru i dostarczenie Przesyłki.

Odpowiedzialność, o której mowa, ograniczona jest możliwością wystąpienia przyczyn określonych w § 4. pkt 1, w § 5. pkt 1 i 2 niniejszej umowy.

2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności, za nedoręczenie Przesyłek z przyczyn określonych w § 5. pkt 1 niniejszej umowy.

3. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki dotyczy czasu od przyjęcia jej od Nadawcy aż do wydania Odbiorcy i jest ograniczona do wykazanych szkód, do wysokości nieprzekraczającej dla każdej przesyłki zwykłej wartości przesyłki. Dotyczy to Przesyłek, które spełniają warunki określone w § 3 niniejszej umowy.

5. Wypłatę odszkodowań dokonuje w imieniu Zleceniobiorcy upoważniony przez niego ubezpieczyciel.

6. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę utraty, ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, powstałych z winy Zleceniobiorcy, jest on zobowiązany do sporządzenia w obecności Zleceniobiorcy protokołu, określającego przedmiotowe ubytki lub uszkodzenia. Protokół, o którym mowa jest podstawą dochodzenia odszkodowań zgodnie z § 8. pkt 4, 5 niniejszej umowy.

7. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania USŁUGI, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę polegającą na utracie korzyści lub przewidywanych zysków lub dochodów przez wszystkie strony umowy przewozu Przesyłki lub osoby trzecie.

Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli przesyłka zostanie zagubiona lub nie zostanie dostarczona do Odbiorcy

Usługę uznaje się za nienależyte wykonaną w przypadku gdy Przesyłka jest uszkodzona lub niekompletna.

Przesyłkę uważa się za utraconą po upływie 30 dni od dnia jej nadania.

8. Z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania usługi pocztowej lub utracenia przesyłki przysługuje odszkodowanie.

300% ceny usługi za niewykonanie usługi

200% ceny usługi za nienależyte wykonanie usługi

500% ceny usługi w przypadku zagubienia przesyłki

§ 8.

1. Prawo do reklamacji przysługuje w pierwszej kolejności Zleceniodawcy. Może ono przejść w ręce Odbiorcy lub Nadawcy, który nie jest Zleceniodawcą, jeśli Zleceniodawca pisemnie zrzeknie się na jego rzecz przysługującego mu prawa do dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona do odbiorcy.

2. W sytuacji kiedy adresat nie dokona otwarcia przesyłki w obecności kuriera, a po odebraniu przesyłki okaże się, iż uległa ona uszkodzeniu adresat ma możliwość zgłoszenia roszczeń. z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki, w ciągu 7 dni od przyjęcia przesyłki .

3. Wszelkie roszczenia należy składać w siedzibie Zleceniobiorcy, w możliwie jak najkrótszym terminie, jednakże nie dłuższym niż 12 miesięcy od otrzymania w przypadku uszkodzenia (w tym częściowej utraty) przesyłki, a w przypadku opóźnienia lub utraty w terminie 12 miesięcy od dnia, kiedy towary, bądź zostały oddane do dyspozycji osoby upoważnionej do otrzymania przesyłki, bądź powinny zostać oddane do dyspozycji takiej osoby.

4. Reklamację należy składać telefonicznie, ustnie do protokołu lub pisemnie i dla swej kompletności zawierać powinna:

- tytuł,
- dokładne dane reklamującego (nazwę lub imię i nazwisko, dokładny adres, ewentualnie NIP oraz REGON),
- udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczeń reklamacyjnych,
- podstawę reklamacji o której mowa w § 7. pkt 6 niniejszego regulaminu,
- kwotę roszczenia reklamacyjnego,
- numer zlecenia zgodny z Potwierdzeniem zamówienia dla danej przesyłki,
- dowód zapłaty za wykonaną usługę,
- wykaz załączników,
- podpis osoby składającej reklamację.

5. Reklamacja nie będzie rozpatrywana, jeżeli:

- została zgłoszona po upływie terminu wymienionego w § 8. pkt 3 niniejszej umowy,
- została wniesiona przez osobę nieuprawnioną.

6. Jeżeli reklamacja nie spełnia wszystkich wymogów formalnych, Zleceniobiorca wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 i nie dłuższym niż 14 dni i wskazuje dane, które należy uzupełnić. W przypadku nie uzupełnienia reklamacji w podanym terminie, operator pozostawia reklamację bez rozpoznania.

7. Kompletna reklamacja zostaje rozpatrzona przez Zleceniobiorcę w terminie 30 dni roboczych od daty ich wniesienia.

8. Zleceniobiorca powiadamia pisemnie reklamującego o wyniku rozpatrzenia i ewentualnej wypłacie odszkodowania.

9. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącania kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy.

§9.

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez operatora albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

2. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego.

3. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

4. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego nadawcy albo adresatowi przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu przed stałym konsumenckim sądem polubownym, w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu mediacyjnym.

§10. Przetwarzanie danych w LOBO.

1. Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy, Odbiorcy, Nadawcy jest firma Wrocławscy Kurierzy Rowerowi s.c. z siedzibą we Wrocławiu, przy ulicy Tęczowej 40.

2. Wszelkie dane osobowe administrator otrzymał od Zleceniodawcy w momencie rejestracji konta oraz w momencie składania zlecenia i dodawania adresów do książki adresowej w LOBO, domniemając iż Zleceniodawca podaje je w uzgodnieniu z ich właścicielami.

4. Administrator przetwarza dane osobowe wyłącznie w celach realizacji postanowień umowy zawartej pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą oraz w celu realizacji usługi transportowej na rzecz Zleceniodawcy, oraz w celu realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem LOBO. W szczególności dotyczy to udostępniania i obsługi konta klienta LOBO (wkr.groupnet.at/lobo), realizacji zamówień, generowania potwierdzeń realizacji, podsumowania płatności, generowania faktur VAT lub upomnień płatności. Dodatkowo Zleceniobiorca przetwarza dane osobowe za każdym razem, gdy kontaktuje się ze Zleceniodawcą, Nadawcą, Odbiorcą przesyłki, bądź ten kontaktuje się ze Zleceniobiorcą, drogą elektroniczną lub telefonicznie.

5. W celu realizacji świadczonych usług Administrator wymaga podania przynajmniej minimalnej ilości danych osobowych:

- Dane Zleceniodawcy: Nazwa / Imię Nazwisko, Adres korespondencyjny oraz adres rejestracyjny, numer telefonu kontaktowego oraz adres mailowy, hasło dla rejestracji i zalogowania się

- Dane Nadawcy i Odbiorcy: Nazwa / Imię Nazwisko, Adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego

W przypadku braku wymaganych danych osobowych Zleceniobiorca nie może świadczyć usług zgodnie z zawartą umową ze Zleceniodawcą.

6. Zleceniodawca na prawo do wglądu, poprawiania i aktualizowania swoich danych osobowych w dowolnym momencie oraz prawo do usunięcia swoich danych, drogą elektroniczną na adres biuro.wkr@gmail.com.

7. Dane osobowe udostępniane są stronom uczestniczącym w realizacji umowy/usługi wyłącznie na potrzeby tej realizacji. W szczególności oznacza podwykonawców Zleceniobiorcy oraz dostawcy systemu LOBO w celu przechowywania ich na zewnętrznych serwerach: netcup GmbH, Daimlerstr. 25, 76185 Karlsruhe, Deutschland; Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland; WIGeoGIS GmbH, Hansalgasse 3, 1030 Wien, Austria.

§ 11.

1. Zleceniodawca składając zlecenie na usługę transportową, akceptuje warunki niniejszego regulaminu

2. Dla sporów mogących wyniknąć pomiędzy Zleceniobiorcą, a stronami umowy przewozu Przesyłki, właściwym będzie sąd w miejscu siedziby bądź zamieszkania pozwanego.

3. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy, będą mieć zastosowanie przepisy ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z dnia 24 lipca 2003 r.) (z późniejszymi zmianami) przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne stosowne.