

REGULAMIN FIRMY „ZAP” sp. z o. o.

§ 1.

Zasady ogólne

1. Regulamin określa warunki usług transportowych i pocztowych, świadczonych w obrocie krajowym przez firmę „ZAP” sp. z o. o. zwaną dalej ZLECENIOBIORCĄ na rzecz jej klientów, zwanych dalej ZLECENIODAWCĄ
2. ZLECENIOBIORCĄ wykonuje działalność polegającą na doręczeniu przesyłek samodzielnie lub poprzez współpracujące z nim podmioty.
3. ZLECENIOBIORCA zobowiązuje się, w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa do przewozu za wynagrodzeniem rzeczy ZLECENIODAWCY, z którymi zostaną zawarte umowy.
4. Regulamin niniejszy stanowić będzie integralną część umów, o których mowa w ust. 3.

§ 2.

Obszar działalności firmy transportowej

1. Zakres działalności ZLECENIOBIORCY obejmuje cały obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 3.

Umowa o świadczenie usług transportowych

1. Umowa o świadczenie usług transportowych lub pocztowych pomiędzy ZLECENIOBIORCĄ a ZLECENIODAWCĄ zostaje zawarta w momencie podpisania przez nadawcę aktualnie stosowanego przez ZLECENIOBIORCĘ dowodu nadania.
2. Przed podpisaniem przez nadawcę dowodu nadania, jest on zapoznany z niniejszym regulaminem.
3. Nadawca podpisując dowód nadania potwierdza znajomość niniejszego regulaminu. Regulamin zaczyna wiązać strony, jako integralna część zawartej umowy o świadczenie usług transportowych, od momentu podpisania dowodu nadania

§ 4.

Tryb doręczania przesyłek

1. ZLECENIODAWCA zgłasza do ZLECENIOBIORCY chęć nadania przesyłki telefonicznie bądź za pośrednictwem faksu.
2. Przesyłki są odbierane i doręczane zgodnie z terminami podanymi w cenniku, który stanowi integralną część regulaminu w dziale o ogólnych zasadach świadczenia usług transportowych.
3. Przyjęcie przesyłki od nadawcy odbywa się na podstawie dowodu nadania, stosowanego aktualnie przez ZLECENIOBIORCĘ
4. W dowodzie nadania wyszczególnione są:
 - a) nazwa Nadawcy (jeżeli jest nim osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej);
 - b) adres Nadawcy;
 - c) nazwa lub imię i nazwisko Odbiorcy;
 - d) adres Odbiorcy;
 - e) waga przesyłki;
 - f) zawartość przesyłki;

- g) data i godzina nadania przesyłki;
- h) podpis Nadawcy lub osoby upoważnionej, która stanowi jednocześnie potwierdzenie zgodności deklarowanych danych ze stanem faktycznym.
5. Nadawca gwarantuje, że zawartość przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w dowodzie nadania i nadaje się do przewozu.
6. Oryginał dowodu nadania otrzymuje Nadawca, potwierdzenie doręczenia z podpisem Odbiorcy oraz godziną i datą otrzymania przez niego przesyłki odbywa się na kopiach dowodu nadania lub innych dokumentach akceptowanych przez ZLECENIOBIORCĘ.
7. Przesyłka doręczana jest do Adresata. Jeżeli Adresatem jest osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, przesyłka doręczana jest osobie upoważnionej przez Adresata do odbioru korespondencji, tj. pracownikowi kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu.
8. W razie odmowy przez Adresata przyjęcia przesyłki, jest ona zwracana Nadawcy.
9. W przypadku nieobecności Adresata, ZLECENIOBIORCA pozostawia awizo, w którym wskazane jest miejsce i termin do odbioru przesyłki. Adresat może odebrać przesyłkę osobiście bądź zamówić kolejne doręczenie na swój adres. Kolejne doręczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest wykonane przez ZLECENIOBIORCĄ nieodpłatnie. Termin na odbiór przesyłki wynosi 3 (trzy) dni i jego bieg rozpoczyna się od dnia następnego po awizowaniu przesyłki. W przypadku upływu terminu odbioru przesyłka zwracana jest do Nadawcy. Koszt zwrotu przesyłki pokrywa ZLECENIODAWCA
10. W celu doręczenia przesyłki, ZLECENIOBIORCA może dodatkowo dokonać następujących czynności na wniosek Adresata:
- a) doręczenia przesyłki pod inny adres wskazany przez adresata;
 - b) przechować przesyłkę powyżej regulaminowego terminu trzech dni.
11. Czynności wymienione w § 4 ust. 10 wykonywane są za dodatkową opłatą.
12. W przypadku nie uiszczenia przez Adresata należności za czynności dodatkowe, o których mowa w § 4 ust. 10, ZLECENIOBIORCA traktuje tą sytuację jako odmowa przyjęcia przesyłki.

§ 5.

Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki

1. Nadawca jest zobowiązany wydać ZLECENIOBIORCY przesyłki w stanie umożliwiającym jej prawidłowy i bezkolizyjny przewóz oraz wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia.
2. Jeżeli przesyłka, ze względu na swe właściwości lub zawartość wymaga opakowania, Nadawca jest obowiązany oddać ją w opakowaniu.
3. Opakowanie powinno w szczególności spełniać następujące wymagania:
 - a) stanowić szczelne zamknięcie i zabezpieczenie przesyłki poprzez jej zaklejenie lub zalakowanie;
 - b) być odpowiednio wytrzymałe;
 - c) uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów;
 - d) jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, powinno być opisane lub oznakowane w następujący sposób: "uwaga szkło", "nie przewracać", "góra / dół", "nie ugniatać" itp.;
 - e) nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić zawartość danej przesyłki lub innych przewożonych przesyłek.
4. Masa opakowania oraz zabezpieczenia są wliczone do masy przesyłki.

§ 6.

Braki w opakowaniu lub zabezpieczeniu przesyłki

1. Jeżeli stan zewnętrzny przesyłki lub jej opakowanie czy zabezpieczenie nie są odpowiednie do przewozu przesyłki, a w szczególności nie spełniają kryteriów wymienionych w § 5 ust.3, ZLECENIOBIORCA może przyjąć przesyłkę, kiedy są spełnione łącznie następujące warunki:

- a) przesyłka nie stanowi potencjalnego zagrożenia dla innych przesyłek;
- b) przesyłka nie stanowi dla ZLECENIOBIORCY zbyt uciążliwego przedmiotu obrotu;
- c) nie jest prawdopodobne, aby przesyłka uległa uszkodzeniu podczas przewozu;
- d) na opakowaniu Nadawca umieści oświadczenie co do stanu przesyłki, tj., że Jej opakowanie nie spełnia wymogów określonych przez Przewoźnika w niniejszym regulaminie;
- e) Nadawca złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia przesyłki lub ubytki w jej zawartości powstałe podczas przewozu, a także opóźnienia spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.

2. W przypadku zaś rażących braków w opakowaniu czy zabezpieczeniu przesyłki ZLECENIOBIORCA może odmówić przyjęcia jej do przewozu.

§ 7.

Wyłączenie przedmiotowe z umowy o świadczenie usług transportowych

1. ZLECENIOBIORCA nie przyjmuje do przewozu:

- a) przesyłek zawierających rzeczy niebezpieczne lub mogących wyrządzić szkodę na osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiałów wybuchowych, łatwopalnych, radioaktywnych, substancji żrących, cuchnących, broni lub amunicji;
- b) przesyłek zawierających narkotyki lub środki psychotropowe, z wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo upoważnione do tego instytucje;
- c) przesyłek mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
- d) przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta;
- e) przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
- f) przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi przewozowej przy użyciu posiadanych przez Przewoźnika środków i urządzeń transportowych;
- g) przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne;
- h) innych przesyłek, których przewóz jest zakazany przepisami obowiązującego prawa;
- i) przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe przesyłki;
- j) nie są spełnione wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w ustawie lub w przepisach wydanych na jej podstawie, a także w regulaminach wykonywania usług pocztowych;
- k) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub operatora na szkodę;
- l) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub znaki opłaty pocztowej nie spełniające wymagań określonych w ustawie;

m) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym zezwoleniem lub wpisem do rejestru;

n) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

2. Przed przyjęciem przesyłki do przewozu, ZLECENIOBIORCA może zażądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom ZLECENIODAWCY zawartym na dowodzie nadania, w szczególności, czy zadeklarowana wartość przesyłki odpowiada jej wartości rzeczywistej i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług transportowych oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.

3. Jeżeli po otwarciu przesyłki u Nadawcy ZLECENIOBIORCA stwierdzi, iż zawartość przesyłki narusza postanowienia § 7 ust.1 niniejszego regulaminu, Nadawca jest obowiązany zapłacić firmie ZLECENIOBIORCY koszt dojazdu przewoźnika w wysokości najniższej stawki kursu lokalnego do miejscowości Nadawcy

4. Jeżeli po otwarciu przesyłki ZLECENIOBIORCA stwierdzi, iż zawartość przesyłki narusza postanowienia § 7 ust.1 niniejszego regulaminu, ZLECENIOBIORCA ma prawo do odszkodowania w pełnej wysokości szkody, jeżeli taka powstała, na zasadach ogólnych.

§ 8.

Oznakowanie przesyłki przez nadawcę

1. Nadawca umieszcza na przesyłce lub jej opakowaniu adres Odbiorcy, który podany jest jednocześnie na dowodzie nadania. Adres powinien być napisany czytelnie, bez skreśleń, bez śladów wycierania. Adres powinien zawierać w szczególności kod pocztowy Odbiorcy.

2. ZLECENIOBIORCA może przyjąć do przewozu przesyłkę, na której brak jest kodu lub podane dane adresowe są nieczytelne, tylko w sytuacji, kiedy Nadawca złoży pisemne oświadczenie, iż przejmuje odpowiedzialność za ewentualne nie doręczenie przesyłki lub opóźnienie w doręczeniu, a także za ewentualną szkodę wynikłą z opóźnienia przesyłki.

§ 9.

Odmowa wykonania usługi transportowej

1. ZLECENIOBIORCA może odmówić przyjęcia przesyłki do przewozu w następujących wypadkach:

- a) kiedy istnieje czasowo-przestrzenna niemożliwość wykonania usługi transportowej;
- b) kiedy stwierdzi, iż deklaracja zawartości przesyłki lub jej waga jest niezgodna ze stanem faktycznym lub kiedy istnieje uzasadnione podejrzenie takiej niezgodności;
- c) kiedy stwierdzi rażące braki w opakowaniu przesyłki lub jej zabezpieczeniu.

§ 10.

Wyłączenie odpowiedzialności firmy „ZAP” sp. z o. o.

1 ZLECENIOBIORCA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub zwrot przesyłki w następujących przypadkach:

- a) jeżeli Adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę
- b) przesyłka została źle zaadresowana, w szczególności kiedy występuje błąd w nazwisku Odbiorcy, nazwie firmy, nazwie ulicy, numerze kodu, miejscowości Odbiorcy;
- c) jeżeli zawartość faktyczna przesyłki jest niezgodna z zawartością deklarowaną przy wysłaniu;
- d) jeżeli waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysłaniu.

§ 11.

Oplata za wykonanie usługi transportowej - cennik

1. Oplata za przewóz przesyłki uiszczana na podstawie aktualnego obowiązującego cennika.
2. Każdemu ZLECENIODAWCY, w trakcie składania zamówienia, jest udostępniany, na Jego życzenie, aktualnie obowiązujący cennik usług.
3. ZLECENIOBIORCA wystawia fakturę VAT.
4. Terminy i formy płatności są każdorazowo uzgadniane przez ZLECENIOBIORCĘ i ZLECENIODAWCĘ (bądź przedstawiciela ZLECENIODAWCY) i są one zależne od wielkości usług wykonywanych na rzecz danego ZLECENIODAWCY.
5. Cennik w załączeniu.

§ 12.

Opóźnienie / zwłoka w doręczeniu przesyłki

1. Na podstawie dowodu nadania ZLECENIODAWCA może dochodzić od ZLECENIOBIORCY roszczenia o naprawie szkody powstałej wskutek opóźnienia w wykonaniu usługi transportowej, lecz jedynie wówczas, kiedy jest ono wynikiem okoliczności dotyczących ZLECENIOBIORCY, za które ponosi ona odpowiedzialność.
2. W przypadku nieterminowego doręczenia przesyłki ZLECENIOBIORCA zobowiązuje się, po uprzednim przedstawieniu przez Nadawcę lub Odbiorcę stosownego pisma reklamacyjnego, do obniżenia kosztów reklamowanej usługi lub do całkowitej rezygnacji z pobierania opłaty za taką usługę.

§ 13.

Otwarcie przesyłki

1. ZLECENIODAWCA zostaje poinformowany, iż otwarcie przesyłki i sprawdzenie jej zawartości przez ZLECENIOBIORCĘ może nastąpić jedynie za żądanie osób i organów uprawnionych do tego przez przepisy prawa.

§ 14.

Odpowiedzialność ZLECENIOBIORCY

1. Usługę transportową i pocztową uznaje się za nienależycie wykonaną jeżeli z winy ZLECENIOBIORCY nastąpiło:
 - a) opóźnienie; jeżeli w trakcie transportu przesyłki z winy ZLECENIOBIORCY został przekroczony czas dostawy zgodnie z §4 ust. 2 regulaminu.
 - b) ubytek; jeżeli w trakcie transportu przesyłki z winy ZLECENIOBIORCY nastąpiła częściowa utrata jej zawartości
 - c) uszkodzenie; jeżeli w trakcie transportu przesyłki winy ZLECENIOBIORCY nastąpiło zniszczenie części lub całości jej zawartości
2. Usługę transportową i pocztową uznaje się za niewykonaną jeżeli z winy ZLECENIOBIORCY nastąpiło:
 - d) utrata; jeżeli w trakcie transportu przesyłki z winy ZLECENIOBIORCY nastąpiło jej zaginięcie. Przesyłka zostaje uznana za utraconą jeżeli nie została doręczona do odbiorcy przed upływem 30 dni liczonych od następnego dnia roboczego po odbiorze jej od nadawcy.

3. Odpowiedzialność firmy transportowej za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie od przyjęcia jej przewozu aż do wydania Odbiorcy ogranicza się do odszkodowania w wysokości nie przekraczającej deklarowanej wartości przesyłki, z tym, że do wysokości 120,00 zł. odszkodowanie wypłaca ZLECENIOBIORCA, a powyżej tej wartości - instytucja ubezpieczeniowa.

4. Odpowiedzialność ZLECENIOBIORCY, w przypadku nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, za szkodę polegającą na utracie przez ZLECENIODAWCĘ, Nadawcę, Odbiorcę lub osoby trzecie wynikających z tego tytułu udokumentowanych korzyści, udokumentowanych dochodów lub udokumentowanych przewidywanych zysków ogranicza się do dwukrotnej wysokości ceny przewoźnego za tą usługę.

§ 15.

Ubezpieczenie przesyłki

1. W zależności od zadeklarowanej wartości przesyłki ZLECENIODAWCA zobowiązany jest do uiszczenia stosownych opłat.

2. W przypadku zadeklarowania przez Nadawcę wartości przesyłki wyższej niż 120,00 zł. (sto dwadzieścia zł.) ZLECENIOBIORCA jest zobowiązana do wystąpienia do instytucji ubezpieczeniowej, która będzie ubezpieczać przesyłkę w imieniu ZLECENIOBIORCY.

3. Umowa ubezpieczeniowa zawarta pomiędzy firmą transportową a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w siedzibie firmy „ZAP” sp. z o. o. i może być udostępniona do wglądu na każde żądanie ZLECENIOBIORCY.

4. Nadawca w razie zadeklarowania wartości przesyłki przekraczającej 120,00 zł. zapoznaje się z warunkami umowy ubezpieczeniowej. Podpisując list przewozowy Nadawca stwierdza tym samym, iż warunki umowy ubezpieczeniowej zna i akceptuje bez zastrzeżeń.

§ 16.

Reklamacje

1. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi pocztowej lub transportowej przyjmowane są pisemnie na aktualny adres siedziby „ZAP” sp. z o. o., mailem, faksem lub osobiście w oddziałach firmy „ZAP” sp. z o. o.

2. Prawo do zgłoszenia reklamacji przysługuje następującym podmiotom:

a) Nadawcy;

b) Odbiorcy; (Adresatowi przesyłki) w przypadku, kiedy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz przysługującego mu prawa do dochodzenia roszczeń, bądź gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi przesyłki.

c) ZLECENIODAWCY;

3. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do „ZAP” sp. z o. o. w ciągu 7 dni od daty przyjęcia przesyłki.

4. Reklamacje z tytułu nienależytego wykonania usług powinny być zgłoszone w nieprzekraczalnym terminie 30 dni.

Bieg 30-dniowego terminu rozpoczyna się od dnia następnego po dniu nadania przesyłki

5. Reklamacje z tytułu niewykonania usług powinny być zgłoszone w nieprzekraczalnym terminie 45 dni.

Bieg 45-dniowego terminu rozpoczyna się od dnia następnego po dniu nadania przesyłki

6. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) nazwę oraz siedzibę i adres firmy transportowej;
- b) imię i nazwisko (nazwę i numer identyfikacyjny), miejsce zamieszkania (lub siedzibę i adres) osoby występującej z reklamacją;
- c) tytuł reklamacji wraz z odpowiednim uzasadnieniem;
- d) kwotę roszczenia, oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego i pokwitowania;
- e) określenie załączonych dokumentów;
- f) nazwę banku i numer rachunku bankowego lub adres, na który ZLECENIOBIORCA powinien przekazać kwotę roszczenia w razie uwzględnienia reklamacji;
- g) podpis reklamującego.

7. Do reklamacji powinny zostać dołączone następujące dokumenty w oryginałach:

- a) do reklamacji z tytułu umowy przewozu przesyłek towarowych – dowód nadania, na podstawie którego odbywał się przewóz;
- b) do reklamacji o zwrot, na które ZLECENIOBIORCA wydał oddzielne pokwitowanie - oryginał tego pokwitowania;
- c) do reklamacji z tytułu ubytków lub uszkodzenia przesyłki - oprócz dowodu nadania także kopię protokołu o stanie przesyłki, jeżeli taki protokół został sporządzony i wydany;
- d) do reklamacji z tytułu wyrządzenia szkody wskutek opóźnienia w przewozie – dowodu nadania oraz dokumenty potwierdzające zarówno fakt jak i wysokość powstałej szkody.

8. W sytuacji, kiedy dowód nadania lub inny dokument, jaki należy dołączyć do reklamacji zaginął, reklamujący jest zobowiązany powiadomić o tym na piśmie, składając reklamację. Jednocześnie reklamujący powinien dołączyć dowody na okoliczność zaginięcia w/w dokumentów.

9. W sytuacji, kiedy z reklamacją występuje inna niż upoważniona do niej w myśl postanowień niniejszego regulaminu osoba, powinno zostać dołączone również pełnomocnictwo. Wymóg ten nie dotyczy instytucji ubezpieczeniowej występującej z roszczeniem zwrotnym.

10. W sytuacji, kiedy zgłoszenie reklamacyjne nie spełnia warunków określonych w § 16 ust.5-8 niniejszego regulaminu ZLECENIOBIORCA, w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje o brakach osobę wnoszącą reklamację i wzywa do ich uzupełnienia poprzez uściślenie lub uzupełnienie dokumentów reklamacyjnych.

11. Uzupełnienie reklamacji powinno nastąpić w terminie 30 dni od wysłania wezwania reklamującemu. W razie uchybienia terminowi do uzupełnienia reklamacji zostanie ona uznana za nie wniesioną. Pouczenie w tym zakresie ZLECENIOBIORCA zamieszcza w wezwaniu.

12. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 30 dni, licząc od dnia prawidłowego jej wniesienia.

13. Biuro firmy „ZAP” sp. z o. o. powiadamia osobę wnoszącą reklamację o sposobie jej rozpatrzenia.

14. Reklamacja może zostać uznana w całości lub w części albo może zostać oddalona.

15. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiera:

- a) w razie uznania roszczenia - uznaną kwotę, termin i sposób przekazania należności oraz uzasadnieniem sposobu rozpatrzenia reklamacji;
- b) w razie całkowitego lub częściowego oddalenia roszczenia - podstawą prawną rozstrzygnięcia wraz z uzasadnieniem sposobu rozpatrzenia reklamacji.

16. Firma transportowa zwraca reklamującemu dokumenty przewozowe, zatrzymując kopie tych, na podstawie których uznał roszczenie.

17. ZLECENIODAWCY nie przysługuje prawo potrącenia kwot dochodzonych w trybie reklamacji (przed jej rozpatrzeniem) z aktualnymi, przeszłymi lub przyszłymi należnościami wobec firmy „ZAP” sp. z o. o.

18. W sprawach spornych reklamujący ma możliwość skorzystania z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub z Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego działającego przy Prezesie UKE.

§ 17.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin niniejszy znajduje się we wszystkich przedstawicielstwach Przewoźnika i w każdym czasie może być udostępniony.
2. ZLECENIODAWCA jest obowiązany zapoznać się z niniejszym regulaminem przed przekazaniem ZLECENIOBIORCY przesyłki do przewozu.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.