REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług wykonywanych przez Spinario Sp. Z o.o. - zwaną dalej Operatorem.
2. Operator świadczy usługi spedytorskie w zakresie usług kurierskich i przewozu rzeczy.
3. Operator świadczy usługi na terenie Polski i zagranicą.

§ 2

Definicje

1. Operator – Spinario Sp. z o.o. z siedzibą w Złotnikach przy ulicy Azaliowej 10B, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000652333, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda Wydział VIII Gospodarczy
2. Klient – podmiot składający zlecenie Operatorowi wykonanie Usługi. Klientem może być Nadawca, Odbiorca, Zleceniodawca albo osoba trzecia pod warunkiem, że pomiędzy Operatorem, a osobą trzecią została zawarta odrębna umowa.
3. Konsument – Klient będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Zlecenie – zawarcia Umowy na wykonanie Usługi, o której mowa w § 2 ust. 4
5. Usługa – realizacja na podstawie zleceń usług kurierskich lub przewozu rzeczy na terenie Polski.
6. Usługa kurierska – usługa wykonywana przez Przewoźnika, polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek innych niż pocztowe.
7. Usługa przewozowa – usługa wykonywana przez Przewoźnika, polegająca na przewozie rzeczy od Nadawcy do Odbiorcy, Adresata.
8. Przesyłka – rzeczy opatrzone adresem, opakowane, przyjęte przez Przewoźnika do przewozu i doręczenia Odbiorcy - adresatowi, na podstawie dokumentu lub Listu przewozowego.
9. List przewozowy – dokument wydrukowany z otrzymanego w emailu dołączonego pliku na podstawie którego przewoźnik wykonuje zlecenie doręczenia przesyłki do odbiorcy.
10. Dokumenty przewozowe – list przewozowy przesyłany do Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej.
11. Przewoźnik – wyspecjalizowana, odrębna firma kurierska lub przewoźnik, poprzez których Organizator realizuje Usługi kurierskie oraz Usługi przewozu, funkcjonująca zgodnie z własnymi regulaminami oraz właściwymi przepisami prawa. Wykaz Przewoźników, z którymi współpracuje Operator jest dostępny na stronie www.espedycja.com.
12. Platforma – platforma internetowa pod adresem:www.espedycja.com umożliwiająca składanie zleceń.

13. Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która wydaje Przesyłkę Operatorowi lub Przewoźnikowi.
14. Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest wymienionym przez Nadawcę odbiorcą lub adresatem Przesyłki lub Odbiorcą, adresatem Usługi przewozowej.
15. Zleceniodawca - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca wykonanie Usługi. Może nim być Nadawca, Odbiorca lub inny podmiot.
16. Reklamacja – to pisemne i pozasądowe zwrócenie się przez osobę uprawnioną do zwrócenia się do Operatora z roszczeniem odszkodowawczym wynikającym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
17. COD – usługa dodatkowa pobrania opłaty za Przesyłkę w obrocie krajowym.

§ 3

Zamawianie usługi

1. Zamawianie przez Klientów Usług opisanych w § 2 ust. 4 Regulaminu jest dostępne wyłącznie w dniu robocze.
2. Zmówienie złożone jest realizowane w następnym dniu roboczym lub w terminie ustalonym przez Zleceniodawcę.
3. Realizacji podlega wyłącznie prawidłowo złożone Zlecenie.
4. W celu prawidłowego złożenia Zlecenie należy:
    a) wypełnić formularz zamówienie zgodnie ze stanem faktycznym,
    b) opłacić przesyłkę za pomocą dostępnych sposobów płatności, o których mowa w § 7 ust. 2 regulaminu,
    c) wydrukować dokument przewozowy i zastosować się do instrukcji zawartych w otrzymanym mailu, który jest potwierdzeniem przyjęcia zlecenia.
    d) przekazać Przewoźnikowi prawidłowo zapakowaną paczkę wraz z kompletem dokumentów przewozowych,
    e) zachować podpisany przez Przewoźnika list przewozowy,
    f) poinformować Odbiorcę o przewidywanym terminie dostarczenia paczki, a w przypadku dostarczenia uszkodzonej paczki o konieczności spisaniu protokołu uszkodzenia przesyłki w obecności Przewoźnika.
5. Zamówienie Usługi wykonane przez Klienta, wysyłane są automatycznie do Przewoźnika.
6. Zlecenia na przesyłki paletowe wymagające odbioru za pomocą specjalnych urządzeń (np. przy wykorzystaniu wózka paletowego lub samochodu z winda) są realizowane w najbliższym dniu roboczym, w którym będą dostępne dane urządzenia w danym rejonie. W takim przypadku Klient otrzyma informację o możliwym terminie dostawy przesyłki paletowej.

7. Zamówienie Usługi może być wykonane jedynie drogą elektroniczną lub telefonicznie.
8. Operator każdorazowo dokonuje wycena Usługi i dostarcza ją Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. Obowiązkiem Nadawcy jest prawidłowe wypełnienie listu przewozowego lub innego dokumentu zlecającego Operatorowi wykonanie Usługi, a w szczególności podanie następujących danych:
    a. dane identyfikacyjne Nadawcy: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres oraz numer telefonu i adres e-mail,
    b. dane identyfikacyjne Odbiorcy: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres oraz numer telefonu i adres e-mail,
    c. kwota pobrania, w przypadku realizacji usługi COD,
    d. czy przesyłka ma zostać ubezpieczona,
    e. waga przesyłki wymiary przesyłki.
10. Nadawca jest zobowiązany do wydrukowania otrzymanych od Operatora Dokumentów Przewozowych, tj.: etykietę należy umieścić trwale na przesyłce (np. przez naklejenie, przyklejenie za pomocą taśmy klejącej), oznaczyć Przesyłkę i przekazać Przesyłkę Przewoźnikowi. Protokół przekazania przesyłki wydrukować w dwóch egzemplarzach - jeden zabiera Przewoźnik jako potwierdzenie odbioru przesyłki, a drugi podpisany przez Przewoźnika protokół należy zachować jako potwierdzenie nadania przesyłki. Potwierdzenie nadania jest niezbędne w razie ewentualnej reklamacji.
11. Obowiązkiem Przewoźnika jest odebranie od Nadawcy Przesyłki, razem z etykietą przewozową oraz protokołem przekazania paczki i wykonanie Usługi kurierskiej lub przewozowej zgodnie z danymi identyfikacyjnymi podanymi w dokumentach przewozowych.
12. Jeżeli Klient zamawiając Usługę nie przekazał kompletu danych niezbędnych do prawidłowego wypełnienia Listu przewozowego, Operator lub Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wstrzymania wysyłki Przesyłki do czasu uzupełnienia danych.
13. W przypadku, gdy zgodnie ze złożonym zleceniem Przewoźnik stawi się po odbiór przesyłki, a Zleceniodawca nie przekaże przesyłki do przewozu, Zleceniodawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości odpowiadającej 40% wartości dokonanej przez Operatora wyceny, o której mowa w § 3 ust. 8 Regulaminu.
14. Zwrot za anulowaną przesyłkę następuje przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy w terminie 14 dni od dnia anulowania przesyłki.

§ 4

Warunki przyjęcia przesyłki

1. Przyjęcie przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie czytelnie wydrukowanego listu przewozowego.

2. Potwierdzeniem odbioru przesyłki przez Przewoźnika jest podpisany przez kuriera lub kierowcę list przewozowy.
3. Nadawca jest obowiązany przesyłkę właściwie zapakować, a także oddać ją Przewoźnikowi w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno: być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym; być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki; posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki; posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki takie jak: „ostrożnie szkło", „góra/dół.
4. Przewoźnik może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania.
5. W przypadku podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek, mienia Operatora lub Przewoźnika, Operator lub Przewoźnik może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, Operator we współpracy z Przewoźnikiem może zabezpieczyć przesyłkę na koszt Nadawcy w sposób zapewniający bezpieczeństwo przewozu.
6. Przesyłki odebrane od Nadawcy przez Przewoźnika podlegają weryfikacji, co do ich faktycznej zgodności z deklaracją zawartą w liście przewozowym, w szczególności w zakresie wagi i gabarytu Przesyłki .
7. Przewoźnik dokonuje weryfikacji Przesyłki na dwóch etapach:
   a) I etap Przewoźnik odbierając przesyłkę powinien sprawdzić ją pod względem pakowania, i gabarytów,
   b) II etap w magazynach i sortowniach Przewoźnika dział kontroli układa przesyłki na wadze oraz przy wzorcu wielkości i wychwytuję niezgodne przesyłki.
      W przypadku wykrycia przesyłki niezgodnej ze złożonym zleceniem wystąpi konieczność opłacenia dodatkowych kosztów.
      Kosztami tymi są:
      - **Koszty dokonania weryfikacji 10 złotych netto,**
      - **Koszty wysyłki paczki zgodnej z rzeczywistą wagą/gabarytem - wg nowej wyceny.**
8. W przypadku podania nieprawdziwych danych dotyczących wagi, wymiarów, zawartości oraz sposobu opakowania przesyłki, Nadawca/Zleceniodawca uprawnia Operatora do wystawienia dodatkowej faktury VAT na kwotę wynikającą z różnicy cenowej pomiędzy faktyczną ceną za przesyłkę, a ceną zapłaconą przez Zleceniodawcę. W przypadku nieopłacenia przez klienta dodatkowej Faktury we wskazanym terminie, Zleceniobiorca ma prawo do wstrzymania świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy oraz do potrącenia wszelkich wymagalnych

wierzytelności powstałych z tytułu świadczonych usług z należnościami wynikającymi z obowiązku zwrotu kwoty pobrania.

§ 5

Warunki doręczenia Przesyłki

1. Przewoźnik doręcza przesyłki w planowanym terminie 3 dni od dnia jej odebrania od Nadawcy.
2. Termin doręczenia przesyłek międzynarodowych ustalany jest indywidualnie.
3. Przewoźnik doręczający przesyłkę ma prawo dokonać weryfikacji tożsamości Odbiorcy lub osoby delegowanej przez Odbiorcę do odbioru przesyłki, w tym poprzez sprawdzenie treści dowodu tożsamości.

§ 6

Wyłączenia Przesyłek i rzeczy z przewozu

1. Operator nie przyjmuje do realizacji Usług, których przyjęcie lub przyjęcie na określonych warunkach stanowiłoby naruszenie wyłączności świadczenia usług zastrzeżonych dla operatora publicznego, zgodnie z przepisami Prawa Pocztowego.
2. Operator i Przewoźnik nie przyjmuje do przewozu rzeczy:
   a) których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa,
   b) które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przewozu, załadunku lub wyładunku, przy pomocy urządzeń będących w dyspozycji Przewoźnika,
   c) które są niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w tym w szczególności materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję.
   d) przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;
   e) przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;
   f) przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
   g) przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
   h) przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
   i) przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiejkolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiekolwiek inne walory zbywalne;
   j) przesyłka, która z mocy ogólnych przepisów prawa nie może być przewożona;

k) przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;

l) ze względu na przepisy ustawy Prawo pocztowe, przewóz przesyłek jest zabroniony lub też ustawa przewiduje wyłączność świadczenia określonych usług przez operatora publicznego

3. Operator nie przyjmuje do przewozu Przesyłek adresowanych na numery skrytki pocztowej.
4. Operator nie przyjmuje do przewozu Przesyłek, gdy wartość Przesyłki przekracza kwotę 100.000,00 złotych netto. Odstępstwo od tego ograniczenia możliwe jest jedynie na podstawie indywidualnej umowy zawartej między Operatorem, Przewoźnikiem i Klientem.

§ 7

Wynagrodzenie i opłaty

1. Wysokość wynagrodzenia należnego dla Operatora dokonywana jest w oparciu każdorazową wycenę, zgodnie z § 3 ust. 8 Regulaminu.
2. Zapłata wynagrodzenia Operatora może nastąpić poprzez:
   a. przelew na rachunek bankowy (tradycyjny),
   b. płatność za pobraniem,
   c. płatność za pośrednictwem systemu Przelewy24.
3. Płatności, o których mowa w ust. 2.a) powyżej, następują zgodnie z terminami wynikającymi z zawartej umowy stałej współpracy z uwzględnieniem ustalonego okresu rozliczeniowego lub na podstawie faktur Pro Forma.
4. Faktury wysyłane są do Klienta drogą elektroniczną przed wykonaniem Usługi oraz po otrzymaniu całości wynagrodzenia albo, w przypadku Klienta, z którym Operator ma podpisaną stałą umową o współpracy raz na dwa tygodnie i jest to faktura zbiorcza za cały okres rozliczeniowy. Klient nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności na rachunek VAT Operatora, o którym mowa w art. 2 pkt. 37 ustawy VAT, chyba że obowiązek taki wynika z bezwzględnie wiążących przepisów prawa.
5. Za bezpieczeństwo płatności, o których mowa w ust. 2.c) powyżej odpowiada operator kart płatniczych: PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.
6. Operator w przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczonych usług na rzecz Klienta, zastrzega sobie prawo do potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności powstałych z tytułu świadczonych usług z należnościami wynikającymi z obowiązku zwrotu kwoty pobrania.

7. Klient, który wskazał jako płatnika Odbiorcę przesyłki, który nie ma podpisanej umowy o stałej współpracy z Operatorem, ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu odmowy zapłaty wynagrodzenia przez Odbiorcę. W przypadku braku zapłaty przez Odbiorcę obowiązek zapłaty spoczywa na Kliencie.

§ 8

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli nie można mu przypisać winy, w szczególności gdy:
    a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości Odbiorcy);
    b) adresat zmienił miejsce zamieszkania albo miejsce siedziby;
    c) zawartość faktyczna Przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysyłaniu;
    d) waga Przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przez Klienta;
    e) Odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę);
    f) zaistnieje siła wyższa, m. in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.),
    g) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki,
    h) niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wynika z jakiegokolwiek innego działania lub zaniechania Nadawcy, Odbiorcy lub Klienta.

§ 9

Reklamacje

1. Uprawnionym do składania reklamacji jest Klient.
2. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług Operatora są przyjmowane drogą elektroniczną na adres reklamacje@espedycja.com
3. Klient nie będący Konsumentem uprawniony jest do składania reklamacji nie później jednak, niż w terminie 2 dni od dnia odbioru przesyłki w przypadku ubytku lub uszkodzenia przesyłki. W przypadku opóźnienia lub utraty Przesyłki w terminie nie dłuższym niż 5 dni od dnia, kiedy dostawa przesyłki miała nastąpić.
4. W przypadku widocznego uszkodzenia lub częściowej utraty towaru, należy sporządzić protokół szkody w obecności Przewoźnika. Protokół powinien zostać podpisany przez Odbiorcę oraz Przewoźnika.
5. Reklamacje dotyczące braków lub uszkodzeń Przesyłki niewidocznych w momencie dostawy Przesyłki powinny zostać zgłoszone Operatorowi w terminie 5 dni od daty odbioru Przesyłki.

6. Postępowanie reklamacyjne jest wszczynane po złożeniu reklamacji, w której należy:
   - podać dane podmiotu składającego reklamację wraz z danym teleadresowymi,
   - wskazać powód reklamacji z krótkim uzasadnieniem,
   - podać przedmiot reklamacji,
   - podać numeru przesyłki,
   - określić wysokość roszczenia uszkodzonej lub utraconej przesyłki,
   - aktualny numer konta bankowego uprawnionego do odszkodowania.
7. Do złożonej reklamacji, osoba składająca reklamację powinna załączyć:
   a) kopię listu przewozowego,
   b) dokumenty potwierdzające wysokość roszczenia odszkodowawczego,
   c) protokół szkody jeżeli został sporządzony,
   d) dokumentacje potwierdzającą fakt wystąpienia szkody (np. fotografie).
8. Operator, zastrzega sobie prawo żądania dostarczenia innych dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w nie wskazanych w ust. 7.
9. W przypadku uszkodzenia Przesyłki, Operator zastrzega sobie prawo do dokonania oględzin uszkodzonej Przesyłki w terminie uzgodnionym przez Strony. Brak pozostawienia towaru do wglądu może skutkować oddaleniem reklamacji.
10. Operator rozpatrzy reklamację w terminie niezwłocznym nie dłuższym jednak niż 30 dni.

§ 10

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia1997 r. o ochronie danych osobowych jest Operator . Operator, jako administrator danych osobowych oświadcza, że dane podane przez Użytkowników będą przetwarzane przez niego zgodnie z niniejszym regulaminem oraz Polityką Prywatności stanowiącą załącznik do Regulaminu.
2. Dane osobowe są gromadzone i przetwarzane wyłącznie na potrzeby realizacji Usług oraz prowadzonych postępowań reklamacyjnych.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Każdej osobie prawo dostępu do podanych danych, a także prawo do ich poprawienia, uzupełnienia lub żądania ich usunięcia.
4. Dane osobowe mogą zostać udostępnione jedynie Ubezpieczycielowi oraz Przewoźnikowi realizującemu Usługę.

§ 11

Odstąpienia od umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, Konsument może odstąpić od umowy, zawartej na odległość bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 9 poniżej,

składając Spinario stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych liczonych od daty zawarcia umowy.

2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi jeżeli Operator wykonał dane Zlecenie.
3. Realizacja uprawnienia, o którym mowa w ust, następuje przez złożenie oświadczenia Operatorowi, na adres wskazany w potwierdzeniu zamówienia lub adres siedziby.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Zlecenia dostępny jest pod adresem www.espedycja.com/formularze/oswiadczenie_odstapienie.
5. W pozostałym zakresie zastosowanie znajduje ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017 poz. 683 t.j. ze zm.).

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian niniejszego Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Świadczenia Usług zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Niniejszy Regulamin nie wiąże Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.
5. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 roku.