

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LOGISTYCZNYCH w ramach działalności URTICA LOGISTICS

Regulamin określa zasady świadczenia usług logistycznych w ramach działalności Urtica Logistics na zlecenie PGF Urtica Sp. z o.o., w szczególności obowiązki i prawa Spółki wobec Klientów oraz podmiotów współpracujących, związane z wykonywanymi usługami. Za wszelkie działania lub brak działań Urtica Logistics odpowiedzialność ponosi PGF Urtica Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.

§1

Zasady ogólne.

1. Zakres działalności Urtica Logistics obejmuje:
 - świadczenie usług transportowych;
 - świadczenie usług przeładunku i składowania towarów;
 - świadczenie usług telemarketingu.
2. W ramach działalności Urtica Logistics do transportu nie są przyjmowane przesyłki zawierające:
 - gotówkę, papiery wartościowe i inne środki płatnicze;
 - broń i amunicję;
 - zwierzęta;
 - towary, które mogą stanowić zagrożenie dla osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki;
 - inne towary, których przewóz jest zabroniony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§2

Definicje:

W poniższym Regulaminie odpowiednie wyrażenia mają następujące znaczenie:

Spółka – PGF URTICA sp. z o.o.

LIST PRZEWOZOWY (List Przewozowy) dokument posiadający unikatowy numer, wypełniany przez Klienta lub Przewoźnika, potwierdzający odebranie towaru od Nadawcy i przekazanie go Odbiorcy.

Etykieta transportowa – karta na opakowaniu, charakteryzująca określony towar, posiadająca numer Listu Przewozowego.

Doradca Klienta – osoba działająca w ramach Urtica Logistics, uprawniona do reprezentowania Spółki w zakresie określenia indywidualnych warunków współpracy oraz przyjmowania zleceń.

Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, zlecająca usługę transportową, przeładunku, składowania przesyłek.

Nadawca - osoba fizyczna, prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, wskazana przez Klienta na Liście Przewozowym, nadająca Przewoźnikowi przesyłkę w ramach usługi transportowej.

Odbiorca - osoba fizyczna, prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, wskazana przez Klienta na Liście Przewozowym, odbierająca od Przewoźnika przesyłkę w ramach usługi transportowej.

Przewoźnik – osoba działająca na zlecenie Urtica Logistics, odbierająca przesyłkę od Klienta, przewożąca i wydająca towar Odbiorcy.

Usługa transportowa – usługa polegająca na doręczeniu przesyłki Odbiorcy, pod wskazany przez Klienta/Nadawcę adres.

Punkt przeładunkowy – miejsce, w którym jest przeładowywany towar przyjęty do dystrybucji.

Centrum ekspedycyjne – miejsce, w którym jest przyjmowany towar od Klienta/Nadawcy.

Cennik – dokument określający ceny poszczególnych usług w zależności od ilości, wagi, gabarytów towaru oraz od odległości, na jaką jest przewożony.

Magazyn – miejsce przechowywania towarów Klienta.

Przesyłka – towar Klienta, odebrany od Klienta/ Nadawcy, przeznaczony do przewozu i dostarczenia do Odbiorcy.

Towar, jednostki towarowe - produkty zapakowane w jednolity sposób przeznaczone do magazynowania.

Dystrybutor – podmiot świadczący na zlecenie PGF URTICA sp. z o.o. usługę przeładunku i dostawy oraz odbioru towarów w określonym rejonie kraju.

§3

1. Sposoby zlecenia odbioru przesyłek od Nadawcy:
 - a) elektronicznie poprzez aplikację internetową lub e-mailem,
 - b) pisemnie (faksem),
 - c) stałe zlecenie Klienta.

Szczegóły dotyczące czasu i miejsca odbioru przesyłek oraz realizacji zlecenia określa List Przewozowy lub zasady zawarte w dwustronnej umowie współpracy.

2. Zasady nadania przesyłki:
 - a) Przesyłki nadane przez Klienta/Nadawcę dostarczane są pod wskazany w Liście Przewozowym adres lub przekazywane do odpowiedniego Punktu przeładunkowego, skąd Przesyłkę odbiera Odbiorca.
 - b) Pozostawienie Przesyłki w Punkcie przeładunkowym możliwe jest tylko wtedy, gdy odbywa się to na zlecenie Klienta i wymaga zaznaczenia na Liście Przewozowym.
 - c) Doręczenie Przesyłki Odbiorca lub osoba do tego upoważniona potwierdza własnoręcznym podpisem wraz z pieczęcią na Liście Przewozowym.
 - d) Z chwilą doręczenie przesyłki wszelkie ryzyko uszkodzenia lub utracenia Przesyłki przechodzi na Odbiorcę.
 - e) W przypadku nieobecności osoby upoważnionej do odbioru Przesyłki, w siedzibie Odbiorcy pozostawiane jest awizo, a przesyłka ponownie przekazywana jest do Punktu przeładunkowego. W przypadku kolejnej nieobecności Odbiorcy, a o zaistniałej sytuacji Przewoźnik informuje Doradcę Klienta, który powiadamia Klienta/Nadawcę.
 - f) Zwrot przesyłki do Klienta/Nadawcy na jego koszt następuje w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub z przyczyn uniemożliwiających dostawę (np. zły adres Odbiorcy, nieobecność Odbiorcy).

§4

Przygotowanie Przesyłki do transportu.

1. Klient/Nadawca ma obowiązek odpowiednio zabezpieczyć Przesyłkę na czas transportu. W tym celu zobowiązany jest właściwie go opakować i opisać w sposób umożliwiający jego identyfikację oraz prawidłowe dostarczenie do Odbiorcy.
2. Wymogi dotyczące opakowania Przesyłek przeznaczonych do transportu:

- przesyłka powinna być zapakowana w sposób uniemożliwiający dostęp do jej zawartości bez wyraźnego naruszenia opakowania;
 - opakowanie powinno być odpowiednio dostosowane do wagi i rozmiarów przesyłki;
 - przesyłka powinna zostać opakowana w sposób zabezpieczający inne przesyłki przed uszkodzeniem;
 - jeżeli przesyłka wymaga specjalnego traktowania, opakowanie powinno posiadać oznakowania określające wymagane warunki transportu „przechowywać w lodówce”, „uwaga szkło”, „dostarczyć do godziny ...”, „przesyłka za pobraniem”, : „uwaga cytostatyki” (rodzaje etykiet i ich wzory zawiera załącznik nr 1 do Regulaminu).
3. Zasady opisywania przesyłek:
- 3.1. Dla każdej przesyłki Klient/Nadawca zobowiązany jest wypisać List Przewozowy zawierający w szczególności:
- Nazwę i adres Nadawcy;
 - Nazwę i adres Odbiorcy;
 - określenie płatnika przesyłki (Nadawca, Odbiorca), lub w polu „Informacje dodatkowe” uzupełnić informacje o płatniku;
 - parametry przesyłki, tzn. rodzaj towaru, rodzaj opakowania (dokument, karton, lodówka), ilość opakowań, wagę przesyłki, temperaturę przewozu;
 - datę nadania i podpis Klienta.
- 3.2. Informacje dodatkowe potrzebne dla prawidłowego dostarczenia przesyłki:
- godziny dostawy,
 - dodatkowe ubezpieczenie wraz z wartością przesyłki,
 - kwota pobrania za przesyłkę.
- 3.3. Informacje dotyczące umieszczenia rejestratora w przesyłce:
- nr rejestratora
 - informacja w „uwagach” – zwrot rejestratora
4. Za prawidłowe przygotowanie Przesyłki do transportu i odpowiedni jego opis odpowiada Klient/Nadawca.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe wskutek nienależytego przygotowania Przesyłki do transportu, jego opisania, opakowania i zabezpieczenia.
6. Przewoźnik ma prawo odmowy przyjęcia Przesyłki do transportu, jeżeli nie będzie ona przygotowana zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.

§5

Zasady wypełniania dokumentów transportowych.

1. Dowodem przyjęcia Przesyłki od Klienta/Nadawcy, a tym samym zobowiązania się do wykonania usługi transportowej, jest List Przewozowy.
2. List Przewozowy wypełnia Klient/Nadawca w ramach przygotowania przesyłki do transportu lub Przewoźnik. Prawidłowo wypełniony List Przewozowy jest dowodem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Klientem/Nadawcą i Spółką. Klient/Nadawca podpisując List przewozowy akceptuje warunki świadczenia usług transportowych opisanych w niniejszym Regulaminie.
3. Klient/Nadawca zobowiązany jest do podpisania Listu Przewozowego, potwierdzając tym samym zgodność deklarowanych danych dotyczących przesyłki, a także wyraża przez to swoją zgodę na proponowaną przez Urtica Logistics cenę usługi.
4. Klient/Nadawca, nadając przesyłkę zachowuje kopię Listu Przewozowego lub Dowód Nadania. Przewoźnik wraz z przesyłką zabiera podpisany przez Klienta oryginał Listu Przewozowego.

5. Podpisany przez Odbiorcę oryginał Listu Przewozowego, potwierdzający odbiór przesyłki, przechowywany jest w siedzibie Spółki przez okres jednego roku, liczonego od dnia dostarczenia przesyłki.
7. Odpowiedzialność Spółki z tytułu, ubytku, uszkodzenia lub zaginięcia przesyłki ograniczona jest do zadeklarowanej na Liście Przewozowym wartości przesyłki. Standardowo Przesyłka ubezpieczona jest do kwoty 10.000 (dziesięć tysięcy) zł. Urtica Logistics zaleca oraz oferuje ubezpieczenie przesyłki, ponad kwotę określoną powyżej. Koszt dodatkowego ubezpieczenia ponosi Klient/Nadawca, wg aktualnego Cennika.
8. W przypadku szkody transportowej, w wyniku której następuje utrata wartości lub zniszczenie przesyłki, obowiązują przepisy Prawa Przewozowego (§8).

§6

Wiarygodność dokumentów.

1. Spółka zastrzega sobie prawo do otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia zgodności faktycznej zawartości z informacjami podanymi na Liście Przewozowym.
2. Kontroli, tj. otwarcia i sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki, dokonuje się zgodnie z ustawą o Prawie Przewozowym oraz przepisami wykonawczymi z tym związanymi.
3. Każdorazowo przed wykonaniem ww. kontroli powiadamiany jest Klient.
4. Dla towarów zamkniętych plombami, towarów niebezpiecznych itp. w przypadku stwierdzenia konieczności otwarcia przesyłki, Klient/Nadawca ma obowiązek niezwłocznie (tj. najpóźniej następnego dnia roboczego) stawić się we wskazanym miejscu, w celu komisijnego otwarcia/sprawdzenia przesyłki.
5. Każdorazowo, na okoliczność sprawdzenia zgodności, sporządzany zostaje protokół określający przyczyny kontroli oraz opisujący jej wyniki. Kopia protokołu przesyłana jest do Klienta/Nadawcy.
6. W przypadku stwierdzenia niezgodności pomiędzy zawartością faktyczną a zapisaną na Liście przewozowym, Spółka ma prawo odstąpić od realizacji usługi transportowej i dokonać zwrotu przesyłki do Klienta na jej koszt.

§7

Formy i terminy płatności.

1. Aktualny cennik jest dostępny dla każdego Klienta we wszystkich punktach przeładunkowych oraz u każdego Przewoźnika, a także na stronie www.logistyka.urtica.pl
2. Spółka zastrzega sobie prawo dokonywania zmian cennika w dowolnie wybranym czasie.
3. Za usługi świadczone przez Spółkę Klient płaci zgodnie z wcześniej dostarczonym i zaakceptowanym cennikiem lub podpisaną umową.
4. Klient może przenieść zapłatę za świadczenie usług logistycznych na osobę trzecią, ale wymaga to, wcześniejszej pisemnej zgody tej osoby.
5. Terminy płatności regulowane są w umowach o współpracy zawartych pomiędzy Spółką a Klientem.

§8

Odbiory gotówkowe.

1. W ramach świadczonych usług transportowych Klient może zlecić Spółce odbiór gotówki lub przenieść na Odbiorcę płatność za dostarczoną Przesyłkę.
2. Warunki niezbędne do wykonania usługi transportowej za pobraniem:
 - wypełnienie formularza ewidencyjnego, umożliwiającego wpisanie Klienta do bazy;

- odpowiednie wypełnienie Listu Przewozowego i zaznaczenie pozycji „Odbiór gotówki” wraz z podaniem kwoty;
 - odpowiednie oznakowanie Przesyłki łącznie z naklejeniem etykiety „Przesyłka za pobraniem”;
 - przygotowanie odpowiednich dokumentów dla Odbiorcy (faktura), na podstawie których Odbiorca dokona płatności.
3. Przewoźnik ma prawo odmówić przekazania przesyłki Odbiorcy, jeżeli Odbiorca nie dokona płatności. W tym przypadku Przewoźnik pozostawia awizo, a przesyłka przekazywana jest do Punktu przeładunkowego.
 4. Zwrot przesyłki do Klienta/Nadawcy na jego koszt następuje w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę.
 5. Należności pobrane przez Spółkę od Odbiorców przekazywane są na konto Klienta w terminie siedmiu dni od daty dostarczenia przesyłki.

§9

Reklamacje i odpowiedzialność.

1. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę lub Przewoźnika uszkodzenia w doręczonej przesyłce, sporządza się odpowiedni Protokół szkody i przekazuje go do Działu Reklamacji Urtica Logistics celem wyjaśnienia. Podstawą do rozpoczęcia postępowania jest dostarczenie prawidłowo wypełnionego Protokołu szkody. (Załącznik nr 2 do Regulaminu - Wzór Protokołu szkody).
2. Odbiorca ma prawo zgłoszenia reklamacji ilościowo-jakościowej dostarczonej przesyłki na Protokole reklamacyjnym i przekazania do Działu Reklamacji Urtica Logistics celem wyjaśnienia. Podstawą do rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego jest dostarczenie prawidłowo wypełnionego Protokołu reklamacyjnego (Załącznik nr 3 do Regulaminu – Wzór Protokołu reklamacyjnego).
3. Przewoźnik ma obowiązek odnotowania faktu złożenia Protokołu reklamacyjnego i/lub Protokołu szkody na Liście Przewozowym w polu „Informacje dodatkowe”.
4. W ramach Urtica Logistics rozpatrywane są reklamacje i szkody zgłoszone w chwili dostawy. Wyjątkiem jest, gdy do dostawy przesyłki dołączany musi być wydruk temperatury przewozu. W takiej sytuacji Odbiorca ma prawo w terminie 2 dni od daty otrzymania wydruku temperatury złożyć reklamację na Protokole reklamacyjnym. W tym przypadku Urtica Logistics zastrzega sobie prawo wystąpienia o dodatkowe dokumenty, np.: wartość netto składanej reklamacji, dokumenty przewozowe i in.
5. Urtica Logistics nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w następujących przypadkach:
 - jeżeli zostało to spowodowane z winy Klienta/Nadawcy lub Odbiorcy;
 - jeżeli na Liście Przewozowym brak było informacji, o których mowa w §4 niniejszego Regulaminu;
 - jeżeli przesyłka zawierała przedmioty inne określone w §1 pkt.2.
 - jeżeli zostało to spowodowane w winy Klienta/Nadawcy lub Odbiorcy polegającej na naruszeniu postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Urtica Logistics nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do Klienta, Odbiorcy jak i osób trzecich.
7. Terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 25 lutego 1997 roku w sprawie przewozu przesyłek towarowych (Dz. U. Z 1997 r. Nr 26, poz.142 z późn. zm.)
8. Zasady rozpatrywania reklamacji są zgodne z ustawą Prawo Przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r.

9. Maksymalne odszkodowanie nie może przekroczyć aktualnej zadeklarowanej wartości ubezpieczenia przesyłki (§ 5 pkt.6).

§9

W sprawach nie uregulowanych powyższym Regulaminem obowiązują przepisy Prawa Przewozowego (Ustawa z dnia 15 listopada 1984r), Prawa Farmaceutycznego (Ustawa z dnia 6 września 2001r) oraz Kodeks Cywilny.