

Ogólne Warunki Świadczenia Usług – Regulamin

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług przez firmę AW POLSKA LOGISTYKA Szydłowski i Wspólnicy Sp.J. z siedzibą w Katowicach ul. Ks. Bednorza 2a-6, operatora usług transportowych zwanego dalej **Operatorem**.

2. Określenia użyte w niniejszym regulaminie rozumieć należy następująco:

a) Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zlecająca usługę Operatorowi.

b) Operator – firma AW POLSKA LOGISTYKA Sp.J. świadcząca na podstawie niniejszego regulaminu usługę polegającą na pośredniczeniu przy zawieraniu umów na wykonanie usługi kurierskiej lub przewozowej przez Przewoźnika na rzecz Klienta. **Usługa kurierska lub przewozowa wykonywana jest wyłącznie przez Przewoźnika w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, na jego ryzyko i odpowiedzialność.**

c) Przewoźnik – wyspecjalizowana zewnętrzna firma kurierska, transportowa lub spedycyjna.

d) Usługa – pośredniczenie przez Operatora w organizowaniu usług przewozowych i kurierskich oraz zawieranie na rzecz Klienta umów na usługi kurierskie i przewozowe świadczone przez Przewoźnika.

e) Przesyłka – wszelkie koperty, paczki, palety, dłużyce i inne pakunki, objęte usługą w ramach jednego listu przewozowego.

f) Przesyłka wielopaczkowa/wielopaletowa – przesyłka składająca się z kilku paczek, pakunków lub palet wysyłanych pod jeden adres w ramach jednego listu przewozowego.

g) List przewozowy – wypisany przez nadawcę a dostarczony przez Przewoźnika bądź Operatora dowód nadania przesyłki. List przewozowy ma moc prawną i stanowi umowę pomiędzy Klientem i firmą kurierską lub przewozową, a także stanowi dowód wykonania umowy przez Operatora. Operator zastrzega sobie możliwość dostarczania Klientowi listów przewozowych drogą elektroniczną. Klient zobowiązuje się do wydrukowania takiego listu i przekazania kurierowi odbierającemu przesyłkę. **Obowiązek poprawnego wypełnienia listu przewozowego dostarczonego przez Kuriera leży po stronie Klienta. Szczególnie ważne jest poprawne wypełnienie pól usług dodatkowych.**

3. Zlecenie Operatorowi wykonania usługi przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego regulaminu, oferty cenowej oraz regulaminu Przewoźnika który dostępny jest na stronie internetowej Operatora lub danego przewoźnika.

Rozdział 2. Rejestracja i zamówienie Usługi

1. Operator w ramach Usługi zobowiązuje się do zorganizowania usługi przewozowej lub kurierskiej oraz do zawarcia na rzecz Klienta umowy z Przewoźnikiem o świadczenie usług kurierskich i przewozowych.

1b. **Klient zostanie obciążony karą umowną, jeśli pojazd podjedzie, a do załadunku nie dojdzie nie z winy przewoźnika a Klienta i Zleceniodawcy. Klient otrzyma odpowiednią notę obciążeniową do wysokości kosztów poniesionych przez przewoźnika tzw. „pustego podjazdu”.**

2. Z usług świadczonych przez Operatora korzystać mogą podmioty, które dokonały rejestracji na stronie www.aw-polska.pl oraz otrzymały login i hasło upoważniające do składania zleceń poprzez portal, lub podpisały umowę z Operatorem lub zaakceptowały warunki cenowe na drukach zleceń Operatora (czas próbny).

3. Po pozytywnie zakończonym procesie rejestracji, Klient otrzyma na wskazany e-mail login i hasło niezbędne do zamawiania usług (dotyczy przesyłek paczkowych i palet) lub druk zlecenia paletowego/paczkowego.

4. Klient zobowiązany jest zachować otrzymane hasło tylko do swojego użytku i nie udostępniać go osobom trzecim. Wszelkie usługi zlecone poprzez użycie loginu i hasła Klienta, traktuje się jak zamówione przez Klienta.

5. W celu zlecenia realizacji usługi Klient powinien zalogować się na witrynie www.aw-polska.pl i wypełnić formularz rejestracyjny oraz przesłać wypełniony formularz zlecenia na adres : zlecenia@aw-polska.pl

6. W wyjątkowych przypadkach i na czas próbny dla przesyłek paletowych, dedykowanych i dłużyc dopuszcza się złożenie zlecenia poprzez wysłanie e-maila na adres: zlecenia@aw-polska.pl Wiadomość taka powinna zawierać:

- pełne dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,

- rodzaj przesyłki i wariant usługi,

- ilość, wymiary i waga, usługi dodatkowe

- datę i godziny możliwego odbioru przesyłki. (Wzór zlecenia otrzymuje klient drogą elektroniczną). W celu właściwej weryfikacji Klienta, e-mail powinien być wysłany z adresu podanego podczas rejestracji/umowy.

Operator zastrzega sobie prawo do niezrealizowania usług zleconych z adresów niezarejestrowanych.

7. Minimalny przedział godzinowy do odbioru przesyłki paczkowej wynosi 2 godziny (w przypadku przesyłek paletowych, zlecenia przyjmowane są do godz. 9.00 rano tak aby mogły być realizowane tego samego dnia). Zlecenia przyjęte po godz. 10.00 rano będą realizowane następnego dnia roboczego.

8. Poprzez zadeklarowanie wartości przesyłki Klient zleca ubezpieczenie przesyłki do wysokości podanej kwoty. Za ubezpieczenie przesyłki pobierana jest opłata w wysokości określonej w cenniku lub ofercie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak ubezpieczenia (deklaracji wartości), jeżeli Klient nie potwierdzi tej usługi na dowodzie nadania (liście przewozowym) danego Przewoźnika.

9. Klient zobowiązuje się do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym informowania o ilości palet/paczek w zleceniu, zawartości, wymiarach i wadze przesyłki, a także do starannego zapakowania przesyłki, uniemożliwiającego zniszczenie zawartości jak i innych paczek przewożonych przez Kuriera.

Każdy przewoźnik zgodnie ze swoim regulaminem może dokonać korekty wagi lub gabarytu danej przesyłki, jeżeli deklaracja będzie niezgodna ze stanem rzeczywistym.

10. Po otrzymaniu zlecenia od Klienta, Operator wysyła zlecenie realizacji usługi do właściwego oddziału Przewoźnika. Przez złożenie zlecenia Klient potwierdza zapoznanie się i akceptację regulaminu, oferty cenowej oraz w przypadku podpisania umowy z Operatorem - umowy współpracy.

11. Umowa pomiędzy Operatorem i Klientem zawarta zostaje z chwilą potwierdzenia przez

Operatora, że złożone zlecenie zostało przesłane do realizacji Przewoźnikowi. Potwierdzenie złożonego zlecenia Klient może także uzyskać kontaktując się z biurem Operatora. Podstawą wszelkich roszczeń i należności transportowych jest dowód nadania przesyłki (list przewozowy).

12. W przypadku nadania przesyłek „za pobraniem” (COD) Operator zobowiązuje się przekazać Klientowi sumę pobrania na rachunek bankowy wskazany podczas rejestracji, niezwłocznie po jej otrzymaniu od Przewoźnika i zgodnie z zapisami regulaminu danego przewoźnika. Operator zastrzega sobie prawo do kompensaty zaległych płatności klienta, ze środków pochodzących z pobrań (COD) i otrzymanych odszkodowań od przewoźników.

13. Klient, który złożył zlecenie przewozowe na transport dedykowany, niezgodne ze stanem fizycznym pod kontem wymiarów i wagi, podlegać będzie karze pieniężnej w wysokości 20% wartości danego frachtu.

Rozdział 3. Odpowiedzialność Operatora i postępowanie reklamacyjne

1. Klienta wiąże z Przewoźnikiem umowa przewozu lub o wykonanie usługi kurierskiej na warunkach wynikających ze złożonego zlecenia, listu przewozowego oraz z postanowień regulaminów, ogólnych warunków i wzorców stosowanych przez danego Przewoźnika.

2. Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do prawidłowego przekazania zlecenia Przewoźnikowi.

2a. Klient oraz odbiorca jego towaru są odpowiedzialni za załadunek i rozładunek samochodu w transporcie dedykowanym.

3. Odpowiedzialność za wykonanie umowy przewozowej wobec Klienta ponosi Przewoźnik.

4. Złożenie zlecenia Operatorowi nie gwarantuje przyjęcia go do realizacji przez Przewoźnika. W sytuacji gdy Przewoźnik nie będzie mógł przyjąć zlecenia, Klient zostanie o tym fakcie niezwłocznie poinformowany drogą elektroniczną na adres podany przy rejestracji.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z utratą, ubytkiem, uszkodzeniem lub opóźnieniem w dostarczeniu przesyłki.

6. Reklamacje należy zgłaszać w formie elektronicznej i przesłać na adres biuro@aw-polska.pl lub pocztą na adres Operatora **w terminie siedmiu dni od wystąpienia zdarzenia**. Pismo reklamacyjne powinno zawierać:

- datę sporządzenia reklamacji
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację
- tytuł oraz uzasadnienie reklamacji
- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego, dokument potwierdzający kwotę)
- dokument potwierdzający wartość zakupu uszkodzonego towaru
- wykaz załączonych dokumentów
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
- dodatkowe wymagane przez danego przewoźnika dokumenty, które będą niezbędne do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (list przewozowy, dowody zakupu, protokoły itp).

7. Wszelkie reklamacje dotyczące nieprawidłowego wykonania Usługi przez Przewoźnika zostaną niezwłocznie przekazane danemu Przewoźnikowi, który wykonywał reklamowany transport. O wynikach postępowania reklamacyjnego Klient będzie informowany na bieżąco. **Odmowa uznania reklamacji przez Przewoźnika nie ma wpływu na terminowe rozliczenie za usługę wykonaną przez Operatora. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Przewoźnika, zgłaszanie dalszych roszczeń przez Klienta przewidzianych Prawem Przewozowym (m.in. wezwanie do zapłaty, odwołanie do sądu) następuje wyłącznie względem Przewoźnika.**

8. Termin odpowiedzi na reklamacje wynosi 30 dni (lub zgodnie z regulaminem przewoźnika). Odpowiedź na reklamację wysyłana jest Klientowi drogą elektroniczną na adres, z którego reklamacja została nadana lub listem poleconym.

9. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w Rozdziale 3 pkt. 6 Przewoźnik – za pośrednictwem Operatora - wezwie reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Operatora uzupełnionej reklamacji.

10. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia Operatorowi. –jest zgodne z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 r. (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Rozdział 4. Formy i terminy płatności

1. Płatności za wykonane usługi będą realizowane na podstawie wystawionych przez Operatora faktur w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury, przelewem bankowym na konto Operatora. Możliwe jest ustalenie innego terminu płatności, jednakże zmiana ta musi być każdorazowo ustalona z Operatorem.

2. Za Usługi dodatkowe opłaty będą naliczane zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych

AW POLSKA LOGISTYKA Sp.J. dostępnym na stronie internetowej Operatora, oraz w przekazanych klientom, indywidualnych ofertach odpowiednio dla usług przesyłek paletowych i paczkowych. Ceny podane w cennikach są cenami netto. Od opłat określonych w Cennikach, Operator naliczać będzie podatek od towarów i usług VAT.

3. Od stawek za usługi spedycyjne Operator naliczy dodatkową opłatę wynikającą ze zmiany cen paliwa, określoną mianem Opłaty paliwowej i drogowej (E-myto) w cyklach miesięcznych. Informacje o aktualnym poziomie opłaty, Operator udostępnia i aktualizuje na swojej stronie www.aw-polska.pl.
4. O zmianach Cennika, Operator będzie powiadamiać Klienta z wyprzedzeniem 7 dni.
5. Faktury VAT za wykonane przez Operatora usługi będą wystawiane zbiorczo w cyklach tygodniowych lub według ustaleń zawartych w odrębnych umowach pomiędzy Operatorem a Klientem. Dla klientów korzystających z usług Operatora sporadycznie będzie stosowana forma przedpłaty na konto Operatora.
6. Faktury będą dostarczane do Klienta drogą elektroniczną lub na życzenie klienta listem zwykłym lub poleconym. Za dostarczenie faktur w formie papierowej, Operator naliczy opłatę dodatkową zgodnie z obowiązującym cennikiem Poczty Polskiej.
7. Operator, nie ma obowiązku kompletowania zleceń klienta, przesyłek i ich podpisywania pod wystawiane faktury.
8. Klientowi nie przysługuje prawo potrącania kwot ewentualnych roszczeń odszkodowawczych względem Przewoźnika z jakimkolwiek należnościami przysługującymi Operatorowi.
9. **Klient nie może bez pisemnej zgody AW POLSKA LOGISTYKA Sp.J., przenieść wierzycelności przysługujących mu wobec Operatora na osobę trzecią.**
10. Zapłatę uważa się za dokonaną z chwilą wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.
11. W przypadku opóźnienia płatności Operator ma prawo naliczyć odsetki w ustawowej wysokości. W przypadku stwierdzenia opóźnień w dokonywaniu płatności, AW POLSKA LOGISTYKA Sp.J. może zawiesić realizację zlecenia aż do chwili pełnego uregulowania wszystkich opóźnionych płatności wraz z należnymi odsetkami.
12. Klient upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej.
13. Wobec Klientów, którzy nie dokonali terminowej zapłaty za wykonane usługi logistyczne, zostanie nałożona opłata dodatkowa w wysokości 40 Euro zgodnie z art. 10 ust. 1 Ustawy z dnia 8 marca 2013r

Rozdział 5. Ochrona danych osobowych

1. Operator chroni dane osobowe Klientów, w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem. Dane te mogą być wykorzystywane przez Operatora i podmioty przez niego upoważnione do celów marketingowych na mocy ustawy z dnia 29.08.1997 (i dalszych zmianach) o ochronie danych osobowych. Klientowi przysługuje prawo wglądu w swoje dane, ich poprawianie i usuwanie.
2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych przez Operatora oraz przekazanie ich Przewoźnikowi i innym podmiotom w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Usługi.
3. Dokonując rejestracji na stronie www.aw-polska.pl, klient wyraża zgodę na otrzymywanie ofert drogą elektroniczną od Operatora, jak i wszelkich informacji handlowych i promocyjnych AW POLSKA.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania na stronie www.aw-polska.pl Regulamin dostępny jest także w wersji do druku.
2. Klient i Operator przy realizacji Usługi związani są treścią Regulaminu obowiązującego w dniu złożenia zamówienia przez Klienta.
3. Zmiana Regulaminu dokonana przez Operatora nie jest skuteczna wobec zamówień na usługi świadczone przez Operatora a złożone przez Klienta przed zmianą Regulaminu, chyba, że operator i Klient wyrażą zgodę na stosowanie w takim przypadku aktualnie obowiązującej wersji Regulaminu.
4. O każdej zmianie Regulaminu Operator informuje Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem umieszczając informacje na stronie internetowej oraz zawiadamiając Klienta poprzez wysłanie informacji na adres e-mail

podany przez Klienta podczas zakładania konta lub adres e-mail zaktualizowany przez Klienta. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operatora nie krócej jednak niż 7 dni od dnia udostępnienia ich w na stronie internetowej. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje zmian Regulaminu powinien wypowiedzieć umowę Operatorowi. Brak oświadczenia o wypowiedzeniu umowy jest równoznaczny z akceptacją zmienionego Regulaminu.

5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa w tym w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Przewozowego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych.

6. Regulamin obowiązuje od dnia : 27.11.2017r