



REGULAMIN Świadczenia Usług

Wykonawcą usług określonych w regulaminie jest spółka z o. o. o nazwie Delta City Przesyłki wpisana do KRS pod numerem 0000530235. Siedzibą spółki jest 02-743 Warszawa, ul. J. S. Bacha 2. Oznaczenia identyfikacyjne spółki to REGON 147494471 oraz NIP 7010446652.

Firma wpisana do Rejestru Operatorów Pocztych pod numerem B-00310.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Delta City Przesyłki Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy J. S. Bacha 2 (zwaną dalej „DELTA CITY”) usług Przewozu Przesyłek oraz Usług Pocztych w serwisie miejskim na rzecz jej klientów (zwanymi dalej „Zleceniodawcami”)
- 1.2. DELTA CITY świadczy usługi na rzecz osób fizycznych, prawnych, jak i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.
- 1.3. DELTA CITY wykonuje przedmiot zlecenia, jakim jest przesyłanie i doręczanie przesyłek, samodzielnie oraz przy pomocy innych osób i jej agentów.
- 1.4. Za działania osób i agentów, którymi DELTA CITY posługuje się przy wykonywaniu zlecenia, odpowiada wobec Zleceniodawców, jak za działania własne.
- 1.5. Zakres działalności DELTA CITY obejmuje cały obszar administracyjny Polski, a także wynajem hds katowice.

§ 2 DEFINICJE

- 2.1. **Regulamin** - niniejszy regulamin.
- 2.2. **Przewóz Przesyłek** - świadczone przez DELTA CITY usługi niemające charakteru powszechnego, polegające na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu Przesyłek w przewidywanym lub gwarantowanym terminie na podstawie i zgodnie z przepisami Ustawy z dn. 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz.601, z późn. zm.) niestanowiące Usługi pocztowej.
- 2.3. **Usługa pocztowa** - usługa wykonywana zarobkowo w serwisie miejskim polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek na podstawie i zgodnie z przepisami Ustawy z 12.06.2003 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz.1159, z późn. zm.)
- 2.4. **Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca DELTA CITY wykonanie usługi przewozowej lub pocztowej, jako właściciel Przesyłki. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca albo strona trzecia (Płatnik) pod warunkiem, że została zawarta odrębna umowa.
- 2.5. **Przesyłka** - rzeczy przyjęte do przewozu i doręczenia na podstawie jednego Listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego.
- 2.6. **Nadawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która wysyła Przesyłkę do Odbiorcy.
- 2.7. **Odbiorca lub Adresat** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest wymienionym przez Nadawcę odbiorcą Przesyłki.
- 2.8. **Płatnik** - podmiot dokonujący zapłaty za usługę Przewozu Przesyłek, Usługę Pocztych oraz za inne dodatkowe usługi.
- 2.9. **List przewozowy** - dokument stanowiący dowód zawarcia umowy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane adresowe pozwalające wykonać usługę.
- 2.10. **Cennik** - dokument, który określa wagę i gabaryty Przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe usług świadczonych przez DELTA CITY oraz określający terminy, w jakich te usługi mogą zostać zrealizowane.
- 2.11. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 2.12. **Przesyłka kopertowa** (dalej „koperta”) - rzecz lub rzeczy umieszczone w papierowej lub foliowej kopercie ważące łącznie z opakowaniem do 1kg.
- 2.13. **Paczka** - rzecz lub rzeczy umieszczone w pojedynczym opakowaniu o wadze do 31,5 kg.
- 2.14. **Paleta** - rzecz lub rzeczy skonsolidowane na sztywnej konstrukcji służącej do transportu większej ilości rzeczy przyjętych do przewozu; doręczana wyłącznie w systemie doręczeń „burta-burta”.
- 2.15. **System doręczeń „burta-burta”** - Przesyłki odbierane i doręczane do miejsc dostępnych dla samochodów dostawczych. Usługa obejmuje przewóz, ale nie obejmuje umieszczenia i zdjęcia Przesyłki ze skrzyni ładunkowej, które to czynności należą do pracowników magazynowych nadawcy i odbiorcy.
- 2.16. **Przesyłka za pobraniem** - usługa polegająca na doręczeniu Przesyłki i pobraniu od Adresata lub Odbiorcy określonej na Liście przewozowym kwoty pieniężnej i przekazanie jej, w terminie do 14 dni roboczych - licząc od następnego dnia roboczego po doręczeniu Przesyłki - na określony adres lub wskazane konto bankowe Nadawcy Przesyłki. Za dzień przekazania pobrania określa się dzień złożenia polecenia przelewu lub przekazu pocztowego.

§ 3 ZAKRES ZOBOWIĄZANIA

- 3.1. Przed podpisaniem listu przewozowego, Zleceniodawca ma obowiązek zapoznać się z niniejszym Regulaminem, jako integralną częścią zawartej umowy o świadczenie usług kurierskich.
- 3.2. Od momentu podpisania aktualnie stosowanego przez DELTA CITY listu przewozowego zostaje zawarta umowa o świadczenie usług kurierskich pomiędzy Nadawcą a DELTA CITY, a wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Cennika stają się wiążące dla obu stron chyba, że inaczej stanowią postanowienia odrębnej umowy zawartej pomiędzy



stronami i/lub podlegają innym bezwzględnie obowiązującym przepisom (Prawo Pocztowe, Prawo Przewozowe, Kodeks Cywilny lub inny nadrzędny akt prawny - w zależności od tego, które znajdują zastosowanie).

3.3. Nadawca podpisując list przewozowy potwierdza znajomość niniejszego Regulaminu i Cennika oraz wyraża zgodę na jego warunki i stosowanie.

§ 4 WYŁĄCZENIE Z PRZEWOZU

4.1. Z przewozu wyłącza się następujące rzeczy:

4.1.1. których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa,

4.1.2. które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia DELTA CITY nie nadają się do przewozu środkami transportowymi,

4.1.3. niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w tym w szczególności materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję.

4.2. Ponadto DELTA CITY nie przyjmuje do Przewozu Przesyłek:

4.2.1. zawierających narkotyki, leki, środki psychotropowe, z wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje,

4.2.2. zawierających rośliny i zwierzęta,

4.2.3. zawierających zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,

4.2.4. mających na opakowaniu lub widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,

4.2.5. zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty,

4.2.6. zawierających rzeczy łatwo psujące się,

4.2.7. wszelkich Przesyłek, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia i życia osób mających z nimi styczność bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki.

4.3. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę powyższych postanowień zapłaci on karę umowną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej DELTA CITY z tytułu wykonania usługi. Zapłata kary, o której mowa powyżej nie pozbawia DELTA CITY prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

4.4. DELTA CITY może odmówić wykonania usługi, w szczególności w następujących przypadkach:

4.4.1. niemożności jej wykonania z uwagi na określony czas lub miejsce dostarczenia Przesyłki,

4.4.2. niewłaściwego zabezpieczenia Przesyłki przez Nadawcę,

4.4.3. gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub wagi Przesyłki nie zgadza się ze stanem faktycznym,

4.4.4. gdy wartość nieubezpieczonej Przesyłki przekracza 200,00 zł,

4.4.5. gdy wartość Przesyłki przekracza kwotę 100.000,00 zł.

§ 5 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

5.1. Przesyłka po telefonicznym, faksowym bądź drogą elektroniczną zgłoszeniu przez Nadawcę lub Zleceniodawcę jest odbierana spod wskazanego adresu w danym, bądź może zostać nadana w którymkolwiek z Punktów Obsługi Klienta w godzinach otwarcia.

5.2. DELTA CITY przesyła Przesyłki w przewidywanym terminie doręczenia lub gwarantowanym terminie doręczenia określonym w aktualnym Cenniku, o ile strony w formie pisemnej nie postanowią inaczej. Nadawca może wydać inną dyspozycję co do terminu doręczenia Przesyłki, który nie może być krótszy niż terminy oferowane przez DELTA CITY.

5.3. Przesyłka podejmowana jest od Nadawcy na podstawie Listu przewozowego DELTA CITY.

5.4. Zasadą jest doręczanie Przesyłki do rąk własnych Odbiorcy. W przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej Przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem w kancelarii, recepcji lub też w miejscu pełniącym podobną funkcję.

5.5 W przypadku, gdy Odbiorca odmówi przyjęcia Przesyłki jest ona zwracana Nadawcy. W przypadku, gdy Nadawca także odmówi przyjęcia takiej Przesyłki, Przesyłkę przechowuje DELTA CITY na zasadach opisanych w pkt 5.6.

5.6. W przypadku gdy doręczenie nie jest możliwe DELTA CITY przechowuje Przesyłkę, o której mowa w pkt 5.4. przez okres 30 dni od terminu odbioru Przesyłki. Jeśli w tym terminie Nadawca nie wskaże wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie, DELTA CITY na zasadach określonych w przepisach prawa dokona likwidacji takiej Przesyłki.

5.7. Nadawcę odmawiającego przyjęcia Przesyłki uważa się za poinformowanego o zamierzonej likwidacji Przesyłki. Koszty przewozu (w obie strony) oraz przechowania ponosi w całości Nadawca.

5.8. W przypadku wykonywania usługi Przewozu Przesyłek, Usługi pocztowej lub usługi dodatkowej na zlecenie Zleceniodawcy i na jego koszt, w razie odmowy uiszczenia należności na rzecz DELTA CITY przez Zleceniodawcę, do jej zapłaty zobowiązany jest Nadawca.

5.9. W przypadku nieobecności Odbiorcy, przedstawiciel DELTA CITY pozostawia awizo ze stosownym wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może osobiście (lub przez upoważnionego przedstawiciela) odebrać Przesyłkę lub uzgodnić kolejną dostawę Przesyłki pod swój adres. Termin do odbioru Przesyłki przez Odbiorcę wynosi 3 dni robocze liczone od dnia następnego po dniu pozostawienia awiza. Po upływie terminu odbioru, o ile nie miał miejsca żaden z wniosków Odbiorcy lub Nadawcy, o których mowa w pkt 5.9., Przesyłka zwracana jest Nadawcy na jego koszt.

5.10. Na pisemny wniosek zleceniodawcy, DELTA CITY może dodatkowo, odpłatnie świadczyć usługę przekierowania Przesyłki pod wskazany przez Odbiorcę lub Nadawcę adres. Dokonanie opisanych powyżej rozporządzeń jest możliwe po przedstawieniu przez Nadawcę lub Odbiorcę otrzymanego egzemplarza Listu przewozowego. Opłatę za przekierowania Przesyłki ponosi odpowiednio Odbiorca lub Nadawca zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

5.11. Za odmowę przyjęcia Przesyłki uważana jest odmowa zapłaty za całość bądź część wykonanej usługi Przewozu Przesyłek lub Usługi pocztowej, a także odmowa uiszczenia należności za dokonanie przez DELTA CITY dodatkowych czynności, o których mowa w pkt 5.9.



§ 6 OPAKOWANIE PRZESYŁKI

- 6.1. Nadawca jest obowiązany wydać DELTA CITY Przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zdanie bez ubytku lub uszkodzenia.
- 6.2. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają opakowania, Nadawca jest obowiązany oddać DELTA CITY w opakowaniu, które w szczególności powinno być:
- 6.2.1. zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe,
 - 6.2.2. odpowiednio wytrzymałe,
 - 6.2.3. uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,
 - 6.2.4. opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość Przesyłki, poprzez oznakowanie np. „góra/dół” lub „uwaga szkło”,
 - 6.2.5. pozbawione wszelkich cech, które mogłyby w jakikolwiek sposób uszkodzić tę lub inne przewożone Przesyłki.
- 6.3. Opakowanie Przesyłki wlicza się do jej masy.

§ 7 NADANIE PRZESYŁKI

- 7.1. Przyjęcie Przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie Listu przewozowego DELTA CITY, który powinien zawierać następujące czytelne informacje:

- nazwa Nadawcy (jeżeli jest nim osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej),
- adres Nadawcy,
- czytelny podpis nadawcy, który stanowi jednocześnie potwierdzenie zgodności deklarowanych danych ze stanem faktycznym oraz będący potwierdzeniem znajomości niniejszego Regulaminu i Cennika,
- nazwa lub imię i nazwisko Odbiorcy,
- adres odbiorcy,
- waga przesyłki,
- informacje o zawartości przesyłki,
- data i godzina nadania przesyłki,
- informacje o usługach w jakie mają być zrealizowane,
- płatniku.

Oryginał listu przewozowego otrzymuje Nadawca, pierwsza kopia (na której pobierane jest potwierdzenie odbioru) z podpisem Odbiorcy oraz godziną i datą otrzymania przez niego przesyłki pozostaje dla DELTA CITY, trzecia kopia zostawiana jest odbiorcy, czwarta jest dla kuriera, jako podstawa do jego rozliczeń.

- 7.2. Nadawca gwarantuje, iż zawartość każdej Przesyłki jest prawidłowo i zgodnie ze stanem rzeczywistym zadeklarowana oraz opisana w Liście przewozowym.
- 7.3. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie dane i oświadczenia, jakie podaje wypełniając List przewozowy, a które to dane i oświadczenia mogą mieć wpływ na wykonanie przez DELTA CITY usług Przewozu Przesyłek lub Usług pocztowych.
- 7.4. Nadawca korzystający z wzoru Listu przewozowego dostarczonego przez DELTA CITY obowiązany jest do własnoręcznego wypisania takiego Listu przewozowego w sposób czytelny. Wypisanie Listu przewozowego przez pracownika DELTA CITY nie zwalnia Nadawcy od odpowiedzialności, o której mowa w pkt 7.3 oraz bezwzględnie wymagane jest potwierdzenie wypisanego Listu przewozowego własnoręcznym czytelnym podpisem Nadawcy.
- 7.5. DELTA CITY w każdym czasie może dokonać sprawdzenia wagi lub rozmiarów Przesyłki przyjętej do przewozu.
- 7.6. Jeżeli zachodzi taka konieczność DELTA CITY może także w każdym czasie sprawdzić zawartość Przesyłki lub sposób jej zabezpieczeń. Sprawdzenia takiego dokonuje się w obecności Nadawcy, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo, gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, przedstawiciel DELTA CITY dokonuje sprawdzenia w obecności osoby zaproszonej przez siebie do tej czynności. Wynik sprawdzenia Przesyłki zamieszcza się w Liście przewozowym albo dołączonym do niego protokole. Niniejszy punkt Regulaminu znajduje zastosowanie do usług przewozu.
- 7.7. Wykazanie niezgodności, o których mowa w pkt 7.5. i 7.6. Stanowi podstawę do odmowy przyjęcia Przesyłki do przewozu, a także zmiany warunków umowy przewozu określonych w Liście przewozowym. Koszty sprawdzenia Przesyłki, o którym mowa w pkt 7.5. i 7.6. zostaną doliczone do ceny wykonywanej usługi, w przypadku stwierdzenia przez DELTA CITY niezgodności oświadczeń zawartych w Liście przewozowym ze stanem rzeczywistym po sprawdzeniu Przesyłki.
- 7.8. W przypadku naruszenia przez Nadawcę postanowień niniejszego paragrafu DELTA CITY przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi poprzez dokonanie odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, zgodnie z Cennikiem lub umową.

§ 8 OZNACZENIE PRZESYŁKI

Nadawca ma obowiązek zamieścić na Przesyłce bądź jej opakowaniu podany na Liście przewozowym adres, który musi być czytelny, nie może nosić śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, przy czym DELTA CITY zapewnia pomoc w ustaleniu oznaczeń kodowych przy wszystkich formach przyjmowania zleceń na odbiór Przesyłek.

§ 9 USZKODZENIE PRZESYŁKI

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki lub ubytku w zawartości przesyłki przedstawiciel DELTA CITY jest zobowiązany w obecności Odbiorcy spisać w dwóch egzemplarzach protokół, w którym ujęta będzie: data i godzina doręczenia oraz opis uszkodzenia lub ubytku w przesyłce. Prawidłowo sporządzony protokół (podpisany przez Odbiorcę i przedstawiciela



DELTA CITY) jest podstawą do złożenia reklamacji. Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę Przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko DELTA CITY. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych DELTA CITY przez Odbiorcę nie później niż po upływie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki.

§ 10 CENNIK

Oплата za Przesyłki według obowiązującego Cennika lub umowy odbywa się na podstawie wystawianych faktur VAT. Terminy i formy płatności uzgadniane są każdorazowo z Nadawcą. Każdy Nadawca ma prawo żądać aktualnego Cennika DELTA CITY lub wyceny Przesyłki w trakcie składania zamówienia.

§ 11 WARTOŚĆ PRZESYŁKI

- 11.1. Nadawca zobowiązany jest podać w Liście przewozowym rzeczywistą wartość Przesyłki i opis zawartości, jeśli przekracza ona kwotę 200,00 zł pod rygorem utraty roszczeń przeciwko DELTA CITY przekraczających tę kwotę.
- 11.2. W przypadku zadeklarowania rzeczywistej wartości Przesyłki wyższej niż 200,00 zł DELTA CITY zobowiązana jest do ubezpieczenia Przesyłki w imieniu i na rzecz jej właściciela. Koszt ubezpieczenia ponosi Płatnik. Postanowienia niniejszego punktu w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami znajdują zastosowanie za wyraźną zgodą Klienta.
- 11.3. Nadawca i Odbiorca podpisując List przewozowy z zadeklarowaną wartością Przesyłki i opisem zawartości potwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami zawartej na jego rzecz umowy ubezpieczenia i akceptuje je, jako obowiązujące w przewozie Przesyłek o zadeklarowanej wartości powyżej 200,00 zł.
- 11.4. W przypadku braku deklaracji wartości i/lub dodatkowego ubezpieczenia przesyłki przez Zleceniodawcę (w osobie Nadawcy lub Płatnika) w chwili zlecenia lub ostatecznie w trakcie nadania przesyłki - odpowiedzialność DELTA CITY jest ograniczona do wysokości wykazanych szkód w wysokości nieprzekraczającej kwoty 200, - zł dla pojedynczej paczki w sytuacji, dotyczy sytuacji całkowitego zniszczenia lub utraty Przesyłki.

§ 12 PRAWO ZASTAWU

Dopóki Przesyłka znajduje się w posiadaniu DELTA CITY, DELTA CITY przysługuje prawo zastawu na niej celem zabezpieczenia należności DELTA CITY, w szczególności należnego jej wynagrodzenia oraz innych kosztów, opłat, wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi, której dana Przesyłka dotyczy, jak również wszelkich innych należności wynikających z innych usług świadczonych przez DELTA CITY na rzecz Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy.

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 13.1. DELTA CITY ponosi odpowiedzialność za niewykonanie usługi w postaci utraty Przesyłki, oraz nienależyte wykonanie usługi w postaci ubytku lub uszkodzenia Przesyłki powstałego od przyjęcia jej do przewozu, aż do jej doręczenia oraz za opóźnienie w przewozie, w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.
- 13.2. DELTA CITY nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w pkt 13.1., jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki powstały z winy Nadawcy lub Odbiorcy, w szczególności z powodu niezastosowania się przez Nadawcę lub Odbiorcę do postanowień niniejszego Regulaminu, niewywołanych winą DELTA CITY albo wskutek siły wyższej. Pod pojęciem siły wyższej należy rozumieć m.in. wszelkie katastrofy i kataklizmy, strajki, blokady dróg, lub inne nieprzewidziane, niezależne od DELTA CITY zdarzenia.
- 13.3. DELTA CITY nie ponosi ponadto odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu Przesyłki lub zwrotu Przesyłki, jeśli:
 - 13.3.1. Przesyłka została źle zaadresowana (nie podano lub popełniono błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze, miejscowości lub kodzie pocztowym Odbiorcy).
 - 13.3.2. Odbiorca zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę,
 - 13.3.3. zawartość faktyczna Przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną na Liście przewozowym,
 - 13.3.4. waga Przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną na Liście przewozowym.
- 13.4. DELTA CITY nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz polegające na utracie korzyści, utraceniu możliwości gospodarczych oraz przewidywanych zysków lub dochodu wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich.
- 13.5. W razie, gdy do wypłaty odszkodowania zobowiązana jest instytucja ubezpieczeniowa, DELTA CITY nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w niniejszym paragrafie.
- 13.6. Jeżeli osoba zgłaszająca roszczenie (lub osoba, od której wywodzi się prawo roszczenia) przyczyniła się do utraty, uszkodzenia lub opóźnienia Przesyłki, odpowiedzialności DELTA CITY z tego tytułu może ulec ograniczeniu lub całkowitemu wyłączeniu zgodnie z przepisami prawa mającymi właściwe zastosowanie dla takiego przyczyniania się.
- 13.6. Odpowiedzialność DELTA CITY za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne rozpoczyna się z chwilą potwierdzenia przez DELTA CITY ich pobrania i jest ograniczona do wysokości pobranej kwoty. Postanowień niniejszego punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów.
- 13.7. W przypadku braku deklaracji wartości i/lub dodatkowego ubezpieczenia przesyłki przez Zleceniodawcę (w osobie Nadawcy lub Płatnika) w chwili zlecenia lub ostatecznie w trakcie nadania przesyłki - odpowiedzialność DELTA CITY jest ograniczona do wysokości wskazanych szkód w wysokości nieprzekraczającej kwoty 200, - zł dla pojedynczej paczki w sytuacji, dotyczy sytuacji całkowitego zniszczenia lub utraty Przesyłki.
- 13.8. W przypadku opóźnienia doręczenia z wyłącznej winy DELTA CITY (bez zaistnienia okoliczności ujętych w pkt. 13.2., 13.3.) Zleceniodawca w postępowaniu reklamacyjnym może wystąpić i otrzymać w formie rekompensaty zwrot w wysokości procentowej wartości, ale nie więcej niż 100% kwoty poniesionych kosztów Usługi.



§ 14 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 14.1. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przyjmuje Centrala DELTA CITY.
- 14.2. Podmiotami legitymowanymi do zgłoszenia reklamacji (zwanymi dalej „Reklamującym”) jest:
- 14.2.1. Zleceniodawca (występujący, jako Nadawca, Odbiorca, Płatnik).
- 14.2.2. Każda strona przedmiotowej Usługi (Nadawca lub Odbiorca) - w przypadku, gdy Zleceniodawca, jako właściciel Przesyłki zrzeknie się pisemnie na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń.
- 14.2.3. Odbiorca w sytuacji, gdy odbierze Przesyłkę.
- 14.2.4. W przypadku Przesyłek za pobraniem - Nadawca lub Odbiorca dołączając dokument zrzeczenia roszczeń od właściciela Przesyłki.
- 14.3. Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w możliwie jak najkrótszym terminie, nie później niż 30 dni licząc od dnia następnego po otrzymaniu Przesyłki w przypadku uszkodzenia (w tym częściowej utraty). W przypadku opóźnienia lub utraty Przesyłki termin 30 dni na zgłoszenie roszczenia rozpoczyna bieg od dnia następnego po dniu, w którym zgodnie z treścią § 16 przesyłkę można było uznać, za utraconą.
- 14.4. Roszczenia z tytułu świadczenia Usług Pocztowych, podlegające ustawie o Prawie Poczтовым przedawniają się z upływem jednego roku.
- 14.5. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne (niepełniające warunków określonych w pkt 14.6.), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się, jako niewniesione.
- 14.6. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
- 14.6.1. nazwę i siedzibę (adres) przewoźnika (DELTA CITY),
- 14.6.2. nazwę oraz adres Reklamującego,
- 14.6.3. tytuł reklamacji z odpowiednim uzasadnieniem,
- 14.6.4. oryginał odpowiedniego protokołu/ów, o których mowa w niniejszym Regulaminie,
- 14.6.5. nazwę banku i numer konta bankowego albo adres, na który DELTA CITY powinna przekazać kwotę roszczenia; postanowień niniejszego punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów.
- 14.6.6. udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia np. oryginał faktury obejmującej oddany do przewozu towar,
- 14.6.7. potwierdzenie nadania Przesyłki (List przewozowy) - oryginał,
- 14.6.8. kwotę roszczenia,
- 14.6.9. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec DELTA CITY - oryginał; postanowień niniejszego punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów.
- 14.6.10. wykaz załączonych dokumentów,
- 14.6.11. podpis Reklamującego.
- 14.7. Termin wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 30 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wniesionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji DELTA CITY informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych w terminie 14 dni od doręczenia wezwania. Wniesienie w terminie 14 dni od wezwania uzupełnionych i uściślonych dokumentów reklamacyjnych uznaje się za zachowanie terminu, o którym mowa w pkt 14.3.,14.7. Po rozpatrzeniu reklamacji DELTA CITY powiadamia Reklamującego na piśmie. W każdym przypadku powiadomienie powinno zawierać następujące informacje:
- 14.7.1. Decyzję o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji).
- 14.7.2. Uzasadnienie decyzji.
- 14.7.3. Formę rozpatrzenia reklamacji.
- 14.7.4. Ewentualną wysokość przyznanego odszkodowania oraz termin i sposób przekazania należności.
- 14.8. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec DELTA CITY. Postanowień niniejszego punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów.
- 14.9. Dopuszcza się dołączenie zamiast oryginałów dokumentów określonych w pkt 14.5. ich kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez notariusza.
- 14.10. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu zapłaty należności za wykonane usługi.
- 14.11. W stosunku do jednej Usługi można wnieść tylko jedną reklamację.
- 14.12. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo w przypadku niewypłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od uznania roszczenia.
- 14.13. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym wynikających z umów przewozu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.
- 14.14. Spór cywilnoprawny między Zleceniodawcą (lub inną uprawnioną stroną) a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
- 14.15.1. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE w trybie określonym w art. 62a Prawa Poczтового (Dz.U.03.130.11.88)
- 14.15.2. Spór cywilnoprawny między nadawcą lub adresatem a Operatorem może być także zakończony w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym. (Dz.U.04.171.1800)

§ 15 UTRATA PRZESYŁKI

- 15.1. Przesyłkę, która w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu nie została dostarczona do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście przewozowym lub nie pojawiła się informacja o próbie jej doręczenia uważa się za utraconą.
- 15.2. Przesyłkę, która została doręczona do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście przewozowym nawet po znacznym upływie terminu przewozu uznaje się wyłącznie za opóźnioną.



§ 16 USŁUGI POCZTOWE

- 16.1. Do Usług pocztowych mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Regulaminu, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
- 16.2. DELTA CITY w ramach Usług pocztowych od momentu przyjęcia Przesyłki do chwili jej doręczenia w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek lub mienia DELTA CITY, może żądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w wypadku, gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt.
- 16.3. DELTA CITY w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
- 16.4. DELTA CITY przysługuje prawo zastawu na Przesyłce, celem zabezpieczenia należności DELTA CITY z tytułu umowy oraz uzasadnionych dodatkowych kosztów świadczenia usług powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.
- 16.5. DELTA CITY odmawia zawarcia umowy o świadczenie Usług pocztowych albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
- 16.5.1. nie są spełnione wymagania dotyczące świadczenia Usług pocztowych określone w ustawie lub w Regulaminie,
 - 16.5.2. zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub operatora na szkodę,
 - 16.5.3. na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo,
 - 16.5.4. Usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym zezwoleniem lub zgłoszeniem,
 - 16.5.5. przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie Regulaminu.
- 16.6. DELTA CITY może ponadto:
- 16.6.1 odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez DELTA CITY warunków wymaganych do zawarcia umowy,
 - 16.6.2 odstąpić od wykonania Usługi pocztowej po zawarciu umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.
- 16.7. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez DELTA CITY od umowy o świadczenie Usługi pocztowej z w/w przyczyn, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi.

§ 17 OCHRONA DANYCH

DELTA CITY przetwarza dane, które Zleceniodawca przekazuje DELTA CITY w związku z Usługami lub w odniesieniu do Usług podlegających Prawu Pocztemu – dane stanowiące tajemnicę pocztową (dalej zwane Danymi Osobowymi Klienta obejmujące Nadawcę, Odbiorcę, Płatnika) zgodnie z prawem, w takich celach jak świadczenie i/lub doskonalenie Usług w tym:

- usług śledzenia lub monitoringu przesyłek,
- celem analizy tendencji i badań rynkowych,
- poprawy umiejętności komunikowania DELTA CITY z Klientami,
- w celu prowadzenia dochodzeń w sprawie oszustw lub innych naruszeń prawa,

Klientom przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania łącznie z prawem sprzeciwu wobec ich przetwarzania i wykorzystywania do celów marketingu bezpośredniego, a także ich usunięcia. Zlecenie Usługi transportowej jest uważane za wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia i kwestii z tym związanych.

§ 18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 18.1. Regulamin oraz Cennik dostępne są we wszystkich Punktach Obsługi Klienta DELTA CITY i w każdym czasie może być udostępnione Zleceniodawcy. Nadawca jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem Przesyłki DELTA CITY oraz na stronie www.deltacity.com.pl.
- 18.2. Regulaminu Świadczenie Usług jest obowiązujący dla działalności DELTA CITY o ile bezwzględnie działające przepisy (Prawo Pocztowe, Prawo Przewozowe, Kodeks Cywilny lub inny nadrzędny akt prawny - w zależności od tego, które znajdują zastosowanie) nie stanowią inaczej.
- 18.3. Powyższy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01. grudnia 2011 r.

.....
Zleceniobiorca

.....
Zleceniodawca