

JETPACK REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

§1

Regulamin określa zasady i warunki wykonywania usług w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek, świadczonych przez firmę JETPACK s.c., zwaną dalej ZLECENIOBIORCĄ, na podstawie wpisu do Rejestru Operatorów Poczтовых nr: B-00394. Niniejszy regulamin określa także okoliczności uznania usługi za niewykonaną lub nienależycie wykonaną, a także warunki postępowania reklamacyjnego. Regulamin obowiązuje pracowników firmy JETPACK s.c., klientów oraz podmioty współpracujące z JETPACK s.c. przy wykonywaniu usług.

Podstawy prawne świadczenia usług:

-Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.) wraz z rozporządzeniem MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dn. 24 lutego 2006 r. Dz. U. z 2006 nr 38. 266

-Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 z późn. zm.)

-Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.)

§2

Słownik pojęć

Dla potrzeb niniejszego regulaminu definiuje się pojęcia:

ZLECENIOBIORCA jest firma JETPACK s.c. z siedzibą ul. Ślimaka 34 04-862 Warszawa, NIP:9522104861 REGON:142833550.

ZLECENIODAWCA jest osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej zlecająca usługę i odpowiedzialna za uiszczenie opłaty za tę usługę. Zleceniodawcą może być NADAWCA, ADRESAT lub osoba trzecia.

NADAWCA jest osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje do przewozu towar zwany dalej przesyłką.

ADRESAT jest to osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wskazana przez ZLECENIODAWCĘ lub NADAWCĘ jako odbiorca przesyłki.

LIST PRZEWOZOWY jest to dokument przewozu dostarczany na standardowym druku ZLECENIOBIORCY, na podstawie którego wykonywana jest usługa. List przewozowy jest dowodem zawarcia umowy przewozu przesyłki, a podpisanie go oznacza zaakceptowanie postanowień niniejszego regulaminu.

PRZESYŁKA jest to przyjmowany, przewożony i doręczany w ramach jednego listu przewozowego towar. Może nią być np. paczka, kontener, paleta, koperta, czy worek.

USŁUGA PRZEWOZOWA- usługa wykonywana przez JETPACK s.c. polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek.

USŁUGA POCZTOWA- usługa polegająca na odbiorze, przewozie i doręczeniu przesyłek, niestanowiąca usługi przewozowej (korespondencja, dokumenty).

§3 Zakres działalności

1. Warszawa

Przesyłki przemieszczane na terenie Warszawy, realizowane są przez ZLECENIOBIORCĘ. ZLECENIOBIORCA realizuje przesyłki zleczone do godz. 15⁰⁰- w dniu zlecenia. Przesyłki zleczone po godzinie 15⁰⁰ dostarczane będą tego samego dnia lub w dniu następnym. Terminy dostawy podane w cenniku, są terminami orientacyjnymi.

2. Kraj

Usługa Jet krajowy realizowana jest bezpośrednio przez ZLECENIOBIORCĘ z gwarantowanym doręczeniem tego samego dnia, przy przesyłkach nadanych do godz. 12⁰⁰ danego dnia. Pozostałe usługi na terenie kraju realizowane są za pośrednictwem firmy DHL Express (Poland) Sp. z o.o. zwanej dalej DHL, z którą ZLECENIOBIORCA ma podpisaną umowę cywilno-prawną na świadczenie usług przewozowych. Usługi te wykonywane są na podstawie regulaminu DHL dostępnego na stronie www.dhl.com.pl.

3. Zagranica

Przesyłki zagraniczne realizowane są za pośrednictwem firmy X-press couriers sp. z o.o. Usługi te wykonywane są na podstawie regulaminu X-press couriers sp. z o.o dostępnego na stronie www.x-press.com.pl.

§4 Jak działamy, zamówienie, dostarczenie

1. Przesyłka po telefonicznym lub elektronicznym zgłoszeniu na stronie www.jetpack.pl, przez ZLECENIODAWCĘ, jest odbierana spod wskazanego adresu i doręczna ADRESATOWI.
2. Zasadą jest doręczanie przesyłki do rąk własnych ADRESATA. W przypadku gdy ADRESATEM jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna - przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem w kancelarii lub komórce spełniającej jej rolę.
3. W przypadku gdy ADRESAT odmówi przyjęcia przesyłki jest ona zwracana NADAWCY za dodatkową opłatą na koszt ZLECENIODAWCY (według aktualnego cennika).
4. W przypadku nieobecności ADRESATA, ZLECENIOBIORCA pozostawia awizo zawierające informację gdzie i kiedy ADRESAT lub jego przedstawiciel może odebrać przesyłkę lub zamówić kolejną dostawę do swojej siedziby. Za dostawę awizowanej przesyłki pobierana jest dodatkowa opłata (według aktualnego cennika). ADRESAT zobowiązany jest do odbioru przesyłki w ciągu 10 dni roboczych liczonych od dnia następnego po pozostawieniu awiza. Po upływie tego terminu przesyłka zwracana jest NADAWCY na koszt ZLECENIODAWCY, za dodatkową opłatą(według aktualnego cennika).
5. Wystawienie przez ZLECENIOBIORCĘ awiza uważane jest za dotrzymanie terminu doręczenia.
6. Odmowa uiszczenia jakiegokolwiek należności wymienionej w tym regulaminie uznawana jest za odmowę przyjęcia przesyłki.
7. ZLECENIOBIORCA zastrzega sobie prawo do zastawu na przesyłkach ZLECENIODAWCY w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu nieuregulowanych należności wobec ZLECENIOBIORCY.
8. Elektroniczne zgłoszenie nie jest realizowane do momentu zatwierdzenia przez dyspozytora. Dopiero zatwierdzenie przez dyspozytora jest traktowana jako przyjęcie zlecenia.

§5 Przygotowanie przesyłki

1. NADAWCA jest zobowiązany oddać ZLECENIOBIORCY rzeczy w stanie umożliwiającym ich prawidłowy przewóz oraz wydanie bez ubytku i uszkodzenia. ZLECENIOBIORCA zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłki z uwagi na jej niedostateczne opakowanie.
2. Rzeczy które ze względu na ich właściwości wymagają opakowania, NADAWCA jest zobowiązany oddać ZLECENIOBIORCY w opakowaniu, które powinno:
 - a. być zamknięte i szczelnie zabezpieczone
 - b. być odpowiednio wytrzymałe
 - c. uniemożliwić dostęp do jego zawartości bez pozostawienia widocznych śladów
 - d. być opisane gdy wymagają tego właściwości lub zawartość, poprzez oznakowania np. góra/dół lub uwaga szkło
 - e. nie zawierać elementów mogących uszkodzić jego zawartość lub inne przewożone przesyłki
3. Przesyłka nie posiadająca opakowania lub posiadająca opakowanie, które nie spełniałoby choćby jednego z warunków punktu 2 może zostać przyjęta do przewozu przez ZLECENIOBIORCĘ tylko przy:
 - a. podpisaniu przez ZLECENIODAWCĘ oświadczenia, w którym to z uwagi na niedostateczne zabezpieczenie zawartości paczki, zrzeka się on prawa do reklamacji z powodu ubytku, uszkodzenia, czy opóźnienia w doręczeniu (powstałego na skutek przepakowania przesyłki przez ZLECENIOBIORCĘ).
lub
 - b. zleceniu opakowania przesyłki przez ZLECENIOBIORCĘ, o czym należy poinformować już przy składaniu zamówienia. Usługa pakowania przez ZLECENIOBIORCĘ jest dodatkowo płatna - szczegóły w aktualnym cenniku na stronie www.jetpack.pl.
4. Opakowanie przesyłki wliczane jest do jej masy.
5. ZLECENIODAWCA ma obowiązek umieścić na opakowaniu każdej rzeczy wchodzącej w skład przesyłki podany na liście przewozowym adres ODBIORCY z kodem pocztowym, bez śladów wycierania i skreśleń.

§ 6 Przyjęcie przesyłki

1. Przyjęcie przesyłki od NADAWCY odbywa się na podstawie listu przewozowego ZLECENIOBIORCY, gdzie wyszczególnione są m.in.: nazwa i adres NADAWCY, miejsce przeznaczenia przesyłki oraz nazwa i adres płatnika(ZLECENIODAWCY), waga przesyłki, zawartość przesyłki, jej wartość oraz data i godzina nadania. Oryginał listu przewozowego otrzymuje NADAWCA, kopia zostaje u ZLECENIOBIORCY, kolejne kopie listu przewozowego towarzyszą przesyłce i na jednej z nich pobierane jest potwierdzenie odbioru w formie: imię, nazwisko i podpis odbiorcy oraz data i godzina doręczenia przesyłki.
2. NADAWCA gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo i zgodnie ze stanem rzeczywistym zadeklarowana oraz opisana w liście przewozowym.
3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczenie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia ZLECENIOBIORCY, ZLECENIOBIORCA może zażądać jej otwarcia przez NADAWCĘ, a w przypadku gdy takie wezwanie jest niemożliwe lub bezskuteczne- ZLECENIOBIORCA może zabezpieczyć przesyłkę na koszt własny. Natomiast w sytuacji, gdy przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie- ZLECENIOBIORCA niezwłocznie powiadamia właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
4. Przyjęcie przesyłki przez ZLECENIOBIORCĘ nie jest podstawą domniemania iż opakowanie i zawartość tej przesyłki spełniają wszystkie warunki podane w niniejszym regulaminie.

§7 **Rzeczy wyłączone z przewozu**

1. Z przewozu są wyłączone rzeczy:
 - a. których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów
 - b. które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia ZLECENIOBIORCY nie nadają się do przewozu
 - c. niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub mające specyficzny zapach, broń i amunicja
 - d. rzeczy łatwo psujących się, zwłok i szczątków zwłok ludzkich, żywych zwierząt
 - e. towarów opodatkowanych akcyzą np.: papierosy, alkohol
 - f. zawierających narkotyki lub leki i środki psychotropowe
 - g. mających na opakowaniu lub widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo
 - h. zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne

§8 **Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi**

1. ZLECENIOBIORCA nie ponosi odpowiedzialności za zwrot lub powstałe opóźnienia w doręczeniu przesyłki jeżeli:
 - a. przesyłka została niewłaściwie zaadresowana (nieprawidłowe nazwisko, nazwa firmy, ulica, numer domu, mieszkania, nazwa miejscowości, kod pocztowy).
 - b. ADRESAT zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę.
 - c. faktyczna zawartość przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną.
 - d. w przypadku nieobecności ADRESATA lub warunków zaistniałych w §4 pkt.2
2. ZLECENIOBIORCA ponosi odpowiedzialność za nie doręczenie przesyłki gdy doręczy ją pod niewłaściwy adres, zgubi ją lub zniszczy.
3. Odpowiedzialność ZLECENIOBIORCY jest zgodna z przepisami prawa przewozowego lub prawa pocztowego.
4. W przypadku doręczenia przesyłki pod niewłaściwy adres ZLECENIOBIORCA zobowiązuje się do odzyskania i dostarczenia przesyłki pod właściwy adres bez pobierania dodatkowej opłaty oraz zwrócenia opłaty już pobranej. W przypadku braku możliwości odzyskania zagubionej przesyłki obowiązują postanowienia pkt.3 i pkt.4.
5. Usługę pocztową uznaje się za nienależyte wykonaną w przypadku opóźnienia, uszkodzenia lub ubytku zawartości przesyłki.
6. Usługę pocztową uznaje się za niewykonaną w przypadku utraty przesyłki.
7. Przesyłkę niedoręczoną uznaje się za utraconą po 7 dniach od przekroczenia terminu wyznaczonego przez ZLECENIODAWCĘ.

§9 **Reklamacje**

1. Osobami uprawnionymi do składania reklamacji są:
 - ZLECENIODAWCA
 - ADRESAT
 - NADAWCAPonadto ADRESAT ma prawo dochodzenia roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki.
2. Reklamacje powinny być zgłaszane na piśmie.
3. Reklamacje z tytułu niewidocznych ubytków i uszkodzeń powinny być zgłaszane w terminie 7 dni od daty odbioru przesyłki.
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie nieprzekraczającym 14 dni od daty jej przyjęcia przez ZLECENIOBIORCĘ.
5. ZLECENIODAWCY nie przysługuje prawo do potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec ZLECENIOBIORCY.
6. Wszelkie reklamacje związane z wykonywanymi usługami przyjmowane są pod adresem mailowym: reklamacje@jetpack.pl lub pod adresem pocztowym siedziby ZLECENIOBIORCY.

7. Reklamacje z tytułu ubytków lub uszkodzeń będą przyjmowane tylko na podstawie protokołu uszkodzeń spisane w obecności ADRESATA i ZLECENIOBIORCY. Przyjęcie przesyłki przez ADRESATA bez zastrzeżeń, potwierdzone jego podpisem jest jednoznaczne z utratą prawa do reklamacji z tytułu ubytków lub uszkodzeń – wyjątek stanowią niewidoczne ubytki lub uszkodzenia o których mowa w punkcie 1.
8. Reklamacje powinny zawierać:
 - a. nazwę oraz adres Reklamującego,
 - b. tytuł reklamacji,
 - c. protokół, o którym mowa w pkt. 7,
 - d. potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy lub inne udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia),
 - e. kwotę roszczenia,
 - f. dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności za przewożoną przesyłkę,
 - g. wykaz załączonych dokumentów,
 - h. podpis Reklamującego.
9. W przypadku wniesienia reklamacji, która nie spełnia wymogów pkt 8 lub innych określonych w tym regulaminie ZLECENIOBIORCA jest zobowiązany poinformować o tym fakcie Reklamującego w ciągu 7 dni od daty wniesienia reklamacji, a także wskazać brakujące elementy reklamacji. Reklamujący zobowiązany jest do uzupełnienia wskazanych przez ZLECENIOBIORCĘ elementów w terminie 14 dni od momentu uzyskania informacji o ich braku.
10. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej, przed Sądem właściwym dla siedziby ZLECENIOBIORCY. Dodatkowo w zakresie świadczenia usług pocztowych konsumentom przysługuje prawo skorzystania z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego działającego przy Prezesie UKE.

§10

Regulamin, a umowa współpracy

1. Indywidualne umowy z Klientami mogą zawierać odmienne postanowienia od postanowień zawartych w niniejszym regulaminie. Postanowienia regulaminu mają zastosowanie, o ile postanowienia umowy nie regulują poszczególnych spraw inaczej.
2. Jeśli nie zawarto odrębnej umowy przyjmuje się, że w wyniku złożenia podpisu na liście przewozowym, ZLECENIODAWCA wyraził zgodę na wykonywanie usługi za cenę określoną w cenniku.

§11

Postanowienia ogólne i końcowe

1. Za świadczoną usługę ZLECENIODAWCA uiszcza opłatę w formie gotówkowej lub bezgotówkowej na podstawie odpowiedniego dokumentu sprzedaży. Rozliczenie bezgotówkowe możliwe jest po zawarciu stosownej umowy między ZLECENIODAWCĄ, a ZLECENIOBIORCĄ, o której mowa w §10.
2. ZLECENIODAWCA zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem przed skorzystaniem z usług ZLECENIOBIORCY.
3. Niniejszy regulamin znajduje się we wszystkich przedstawicielstwach ZLECENIOBIORCY oraz na stronie www.jetpack.pl.
4. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm.), chyba że ma zastosowanie ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo Pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188 z późn. zm.) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2011r.

JETPACK s.c.

ul.Ślimaka 34 04-862 Warszawa

NIP: 952 210 48 61

REGON: 142833550