

**REGULAMIN WYKONYWANIA USŁUG W ZAKRESIE PRZESYŁANIA I
DORĘCZANIA PRZESYŁEK PRZEZ FIRME M BUS Przewozy Polska Anglia
Regulamin Przewozu Paczek**

§1. [Postanowienia ogólne]

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady wykonywania przez firmę M BUS Przewozy Polska Anglia dalej zwanym Zleceniobiorcą, usług w zakresie odbioru, przewozu i dostarczania przesyłek na rzecz swoich klientów.
2. Zakres działalności M BUS Przewozy Polska Anglia obejmuje obszar Polski, Niemiec, Belgii, Holandii, Francji i Anglii.
3. M BUS Przewozy Polska Anglia świadczy usługi na rzecz osób fizycznych, prawnych, jak i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej.

§2. [Objaśnienia]

Słowa użyte w Regulaminie oznaczają:

- **Przesyłka** – m.in. paczki, pakunki, koperty, pojemniki, worki przyjmowane, rowery, samochody i inne przewożone i doręczane w ramach jednego listu przewozowego.
- **List przewozowy** - dokument stanowiący dowód zawarcia umowy.
- **Nadawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna wysyłająca przesyłkę do Odbiorcy.
- **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna wymieniona przez Nadawcę jako odbiorca przesyłki.
- **Zleceniodawca** - podmiot który zleca Zleceniobiorcy wykonanie usługi transportowej; Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.
- **Zleceniobiorca** – firma M BUS Przewozy Polska Anglia wykonująca usługę transportową.
- **Podwykonawca** – firma wskazana przez Zleceniobiorcę jako przewoźnik trzeci lub firma zewnętrzna z którą ma podpisaną stosowną umowę handlową do realizacji danego zlecenia.
- **Płatnik** – płatnikiem może być Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca, w zależności od umowy.

§3. [Zakres obowiązywania]

1. Złożenie zamówienia e-mailowego lub telefonicznego stanowi dowód zapoznania się i akceptację treści niniejszego regulaminu. Od tego momentu wszystkie postanowienia tegoż regulaminu stają się wiążące dla obu stron i oznaczają zawarcie umowy o świadczenie usług chyba, że postanowienia odrębnej umowy zawartej pomiędzy stronami stanowią inaczej.
2. Zleceniobiorca wykonuje usługę transportową, jaką jest doręczanie/odbieranie paczek samodzielnie lub przy pomocy przewoźników trzecich, firm zewnętrznych z którymi firma ma podpisaną stosowną umowę handlową. Za działania przewoźników trzecich Zleceniobiorca odpowiada wobec Zleceniodawcy jak za działania własne.

§4. [Warunki i sposób świadczenia usług]

1. Przesyłka po wcześniejszym mailowym bądź telefonicznym zgłoszeniu przez Zleceniodawcę jest odbierana spod wskazanego adresu w danej miejscowości, bądź może zostać nadana bezpośrednio w biurze Zleceniobiorcy lub też dostarczona przez Nadawcę na trasę przejazdu samochodu należącego do Zleceniobiorcy lub innego przewoźnika wskazanego przez Zleceniobiorcę jako Podwykonawca.
2. Zleceniodawca zgłaszając odbiór przesyłki potwierdza znajomość niniejszego Regulaminu.
3. Zleceniobiorca kontaktuje się odpowiednio wcześniej w celu ustalenia terminu odbioru przesyłki. Zazwyczaj jest to 1 dzień przed właściwym odbiorem chyba, że pojawią się czynniki nie pozwalające na kontakt z nadawcą we właściwym czasie.
4. Czas dostawy przesyłki wynosi od 1 do 4 dni w przypadku przesyłek standardowych. W przypadku przesyłek niestandardowych czas dostawy może wydłużyć się do 6 dni roboczych. W innych przypadkach Zleceniobiorca jest zobowiązany do uprzedniego poinformowania Nadawcę bądź Odbiorcę o konieczności i przyczynie przedłużenia ww. terminów dostawy.
5. W przypadku wykonywania usługi przewozu przesyłek na zlecenie Zleceniodawcy i na jego koszt, w razie odmowy uiszczenia należności na rzecz Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę, do jej zapłaty zobowiązany jest Odbiorca.
6. W przypadku, gdy wskazany Odbiorca odmówi przyjęcia przesyłki, jest ona zwracana Nadawcy na jego koszt. Przesyłki niedoręczone, pomimo prób doręczenia oraz awizowania, uważane są za doręczone oraz przechowywane są w magazynie do momentu ich osobistego odbioru przez Odbiorcę/Nadawcę na ich koszt, ale nie dłużej jak 30 dni od daty odbioru przesyłki od Nadawcy. Opłata nie podlega zwrotowi chyba, że indywidualne ustalenia stanowią inaczej.
7. Za odmowę przyjęcia przesyłki uważana jest także odmowa uiszczenia za całość bądź część wykonanej usługi Przewozu Przesyłek, a także odmowa uiszczenia należności za dokonanie przez Zleceniobiorcę bądź jego Podwykonawcę dodatkowych czynności.

§5. [Nadanie przesyłki]

1. Zleceniodawca podczas składania zamówienia powinien podać dokładne dane Nadawcy tj.:
 - a. imię i nazwisko
 - b. ulicę i numer domu
 - c. kod pocztowy
 - d. miejscowość
 - e. telefon kontaktowyoraz dokładne dane Odbiorcy tj.:
 - a. imię i nazwisko
 - b. ulicę i numer domu
 - c. kod pocztowy
 - d. miejscowość
 - e. telefon kontaktowy.
2. Zleceniodawca gwarantuje, iż zawartość, wymiary i waga każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana podczas zamówienia.

§6. [Zobowiązania Nadawcy]

1. Nadawca jest zobowiązany wydać Zleceniobiorcy bądź jego Podwykonawcy w uzgodnionym terminie przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz oraz wydanie bez ubytku i uszkodzenia.
2. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają opakowania, Nadawca jest zobowiązany oddać Zleceniobiorcy bądź jego Podwykonawcy w opakowaniu, które powinno między innymi:
 - być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe itp.;
 - być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki, posiadać zabezpieczenia wewnętrzne uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki tzn. być wypełnione materiałem amortyzującym skutki wstrząsu i nacisku (takie jak folia bąbelkowa, styropian, pianka);
 - uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
 - być opisane gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, poprzez oznakowanie np. "góra/dół" lub "uwaga szkło". W opakowaniu przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tę lub inne przewożone przesyłki.
3. Jeżeli podczas składania zlecenia Zleceniodawca podał wszystkie dane o których mowa w §5 pkt 1 to Nadawca jest zobowiązany do czytelnego podpisania przesyłki przynajmniej nazwą bądź imieniem i nazwiskiem Odbiorcy zgodnie z danymi podanymi w zleceniu, chyba że wcześniej ustalono inaczej ze Zleceniobiorcą .
4. Niezastosowanie się do tych zasad skutkuje negatywnym rozpatrzeniem ewentualnych reklamacji. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przesyłek zapakowanych w niewłaściwy sposób.
5. Opakowanie przesyłki wlicza się do jej masy.

§7. [Określenie przesyłki]

1. Przesyłkę towarową stanowią:
 - a. rzeczy, które nie zawierają w sobie elementów składowych, przy czym suma wymiarów rzeczy nie może przekroczyć 220 cm, a najdłuższy bok 120 cm,
 - b. rzecz o wymiarach do 70x60x60 cm (szer. x dł. x h.), zapakowana w karton, bądź torbę podróżną nie przekraczająca wagi całkowitej 30 kg stanowi przesyłkę towarową standardową,
 - c. rzecz wraz z opakowaniem ponad gabaryty przesyłki towarowej standardowej, przekraczająca wagę 30 kg, w szczególności: motory, quady, rowery, sprzęt AGD, łóżka, sofy rozumiane są jako przesyłki ponadgabarytowe,
 - d. palety rozumiane są jako rzecz lub rzeczy skonsolidowane na sztywnej konstrukcji (palecie EURO lub pół palecie o wymiarach 80×120 cm nie przekraczającą wysokości 180 cm).
2. Rodzaje przesyłek w zależności od masy lub objętości oraz ze względu na termin przewozu określa cennik.
3. Ustalanie ceny transportu dla przesyłek paletowych, niestandardowych i ponadgabarytowych dokonywane jest indywidualnie.
4. Realizacja umowy przewozu następuje w tzw. systemie „door to door” tj. przesyłki odbierane są od drzwi Nadawcy i dostarczane do drzwi Odbiorcy.
5. Zleceniobiorca dopuszcza możliwość uiszczenia należności za transport zarówno w Polsce jak i za granicą.
6. **Z przewozu wykluczone są przesyłki:**
 - a. których posiadanie i przewóz jest zabroniony prawem międzynarodowym,

- b. które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika nie nadają się do przewozu środkami transportowymi,
 - c. niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów prawa w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, żrące, cuchnące, broń i amunicja, substancje chemiczne i biologicznie aktywne,
 - d. substancje psychotropowe, narkotyki, sterydy itp.,
 - e. leki, których przewóz wymaga specjalnych warunków,
 - f. artykuły akcyzowe (alkohol, papierosy, tytoń, itp.),
 - g. artykuły szybko psujące się nieodpowiednio zabezpieczone na czas transportu lub inne artykuły wymagające specjalnych warunków przewozu,
 - h. dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne, numizmatyki, wyroby jubilerskie,
 - i. certyfikaty, waluty, papiery wartościowe i jakiegokolwiek inne posiadające walory zbywalne,
 - j. zawierających szczątki zwierząt, zwierzęta, zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,
 - k. dokumenty tożsamości, pieniądze,
 - l. których przewóz jest zabroniony na podstawie innych przepisów,
 - m. wszystkie, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia i życia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki,
 - n. artykuły podejrzane i niewiadomego pochodzenia (np. z kradzieży).
7. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę powyższych postanowień Zleceniobiorca może:
- odesłać na koszt Nadawcy rzeczy wyłączone z przewozu,
 - skonfiskować niedozwolone przedmioty i zgłosić chęć nielegalnego przewozu odpowiednim służbom.
8. Zleceniodawca jest zobowiązany uprzednio poinformować Zleceniobiorcę w przypadku gdy w skład zawartości przesyłki wchodziły rzeczy łamliwe i kruche, podatne na uszkodzenia, wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania i doręczania, np. delikatne artykuły elektroniczne, szkło, przedmioty zawierające elementy szklane, materiały w stanie płynnym w opakowaniach szklanych, delikatne artykuły AGD, delikatne artykuły motoryzacyjne itp. Jeśli rzecz tego typu zostanie umieszczona w przesyłce i ulegnie uszkodzeniu lub zagubieniu reklamacja nie będzie przyjmowana ani rozstrzygana.
9. Przesyłki nadawane za granicą i dostarczane w Polsce Zleceniodawca ma prawo zabezpieczyć folią stretchową lub zapakować na palecie.

§8. [Prawa Zleceniobiorcy]

1. Zleceniobiorca może odmówić wykonania usługi bez podania przyczyny oraz w przypadku:
 - czasoprzestrzennej niemożności jej wykonania,
 - niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę,
 - gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub jego wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym bądź nie nadają się do przewozu,
 - w przypadkach o których mowa w §7 pkt 6,
 - ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki, jeśli Nadawca lub Odbiorca przesyłki znajduje się w rejonie stale lub czasowo wyłączonym z obsługi.
2. Zleceniobiorca bądź Podwykonawca nie jest zobowiązany do kontrolowania przesyłek pod względem obecności artykułów zabronionych do przewozu jednak zastrzega sobie

prawo do otwierania i kontrolowania nadanej przesyłki w przypadku jakichkolwiek podejrzeń. Kontrola dokonana przez Zleceniobiorcę bądź podwykonawcę lub podmiotu do tego wyznaczonego nie zwalnia zleceniodawcy, nadawcy lub odbiorcy z umowy na usługę.

3. W przypadku wykrycia towarów niedozwolonych w przesyłce przez wszelkiego rodzaju służby celne, kontrolne itp. Zleceniodawca, nadawca lub odbiorca niezależnie od dokonanej płatności według cennika za transport, jest zobowiązany do zwrotu wszelkich kosztów, które zleceniobiorca bądź podwykonawca był zmuszony ponieść w celu prawidłowego wykonania usługi (m.in. straty, podatki, opłaty celne, kary, mandaty, dopłaty promowe).

§9. [Opłata za przesyłkę]

1. Opłatę za usługę transportową uiszcza się w formie gotówki bezpośrednio od Nadawcy lub Odbiorcy. Za usługę można uiścić opłatę także w formie przelewu po uprzednim poinformowaniu podczas składania zlecenia.
2. Wysokość opłat jest ustalana na podstawie cennika firmy.
3. Opłata za przesyłkę naliczana jest od łącznej wagi wszystkich przesyłek pod warunkiem, że wszystkie są adresowane na ten sam adres docelowy. W przypadku gdy przesyłki adresowane są na różne adresy, każda z nich, będzie traktowana jako odrębna.

§10. [Odpowiedzialność Zleceniobiorcy]

1. W przypadku uszkodzenia lub ubytku przesyłki przedstawiciel Zleceniobiorcy obowiązany jest spisać protokół w obecności Odbiorcy, w którym ujęta będzie data i godzina doręczenia oraz opis uszkodzenia lub ubytku przesyłki. Prawidłowo sporządzony protokół (podpisany przez Odbiorcę) jest podstawą do przyjęcia reklamacji.
2. Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Zleceniodawcy.
3. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność jedynie za ewentualne zawinione uszkodzenie, utratę lub ubytek przesyłki w okresie od jej przyjęcia od Nadawcy do momentu wydania Odbiorcy.
4. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty związane z utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki.
5. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy nie obejmuje szkód z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy jak i osób trzecich.
6. W wypadku utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność materialną za koszty związane z odkupieniem lub naprawą przesyłki, **nie więcej jednak niż do kwoty stanowiącej górną granicę odpowiedzialności 500 PLN.**
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w pkt 6 jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Paczki powstały wskutek działań służb celnych lub z przyczyn leżących po stronie Nadawcy bądź Odbiorcy w szczególności z powodu niezastosowania się przez Nadawcę lub Odbiorcę do postanowień niniejszego Regulaminu, nie wywołanych winą Zleceniobiorcy albo wskutek siły wyższej. Pod pojęciem siły wyższej należy rozumieć m.in. wszelkie katastrofy i

- katakлизmy, strajki, blokady dróg, lub inne nieprzewidziane, niezależne od Przewoźnika zdarzenia.
8. Przewoźnik nie ponosi ponadto odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu Paczki lub zwrotu Paczki jeśli:
 - przesyłka została źle zaadresowana (nie podano lub popełniono błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze, miejscowości, kodzie pocztowym bądź numerze telefonu kontaktowego Odbiorcy),
 - Odbiorca zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę,
 - zawartość faktyczna paczki nie zgadza się z zawartością deklarowaną,
 - waga paczki nie zgadza się z wagą deklarowaną.
 9. W razie gdy do wypłaty odszkodowania zobowiązana jest instytucja ubezpieczeniowa, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w niniejszym paragrafie.

§11. [Postępowanie reklamacyjne]

1. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w związku z uszkodzeniem, bądź zaginięciem przesyłki. Firma nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego zapakowania i zabezpieczenia przesyłki i za przesyłki z niedozwoloną zawartością.
2. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 3 miesięcy licząc od dnia wniesienia prawidłowej reklamacji.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a. nazwę lub nazwisko i adres reklamującego;
 - b. kopię listu przewozowego i numer przesyłki jeśli takowy był utworzony;
 - c. kwotę roszczenia i dokumenty uzasadniające dochodzenie roszczenia w zgłoszonej wysokości (rachunki zakupu, paragony, faktury);
 - d. podpis reklamującego lub osoby przez niego upoważnionej z załączonym pełnomocnictwem.
4. Po rozpatrzeniu reklamacji, Zleceniobiorca powiadamia pisemnie reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji, ewentualnym odszkodowaniu oraz terminie i sposobie przekazania należności.
5. Reklamacje zgłoszone po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.
6. Wszelkie ewentualne reklamacje przyjmowane są tylko i wyłącznie po wcześniejszym spisaniu protokołu o stanie przesyłki zawartego podczas dostarczenia paczki przez kuriera. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu jej ubytku lub uszkodzenia.

§ 12. [Ochrona danych osobowych]

1. Zleceniobiorca chroni dane osobowe klientów. Dane te mogą być wykorzystywane przez firmę oraz podmioty przez niego upoważnione do celów marketingowych zgodnie z obowiązującym prawem. Klientowi przysługuje prawo do wglądu w swoje dane, ich poprawianie i usuwanie.
2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych przez Zleceniobiorcę oraz przekazywanie ich osobom trzecim w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania usługi.

§13. [Postanowienia końcowe]

1. Indywidualne umowy z Klientami mogą zawierać odmienne postanowienia od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku postanowienia Regulaminu mają zastosowanie, o ile postanowienia umowy nie regulują poszczególnych spraw inaczej.
2. Niniejszy regulamin w każdym czasie może być udostępniony Zleceniodawcy.
3. Zleceniodawca powinien zapoznać się z niniejszym regulaminem przed nadaniem przesyłki/rzeczy lub zamówieniem przejazdu.
4. Zmiany w niniejszym regulaminie będą ogólnodostępne na firmowej stronie internetowej.

MABUS