

PATKAR HOLDING GROUP SP. Z O.O.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LOGISTYCZNYCH

01.02.2019

Spis Treści:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LOGISTYCZNYCH.....	3
§ I DEFINICJE.....	3
§ II SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY SPEDYCJI.....	4
§ III WYCENA USŁUGI SPEDYCYJNEJ.....	6
§ IV OGÓLNE WARUNKI SPEDYCJI.....	6
§ V PRZYJĘCIE PRZESYŁKI DO REALIZACJI SPEDYCJI.....	10
§ VI FORMY I TERMINY PŁATNOŚCI.....	11
§ VII ZAPISY KAR UMOWNYCH I SYTUACJE SPORNE.....	12
§ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	14

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LOGISTYCZNYCH

Niniejsze ogólne warunki świadczenia usług spedycyjnych przez Patkar Holding Group Sp. z o. o. (zwane dalej jako: „**Regulamin**”) określa warunki i zasady świadczenia drogowego przewozu krajowego i międzynarodowego w ramach działalności Patkar Holding Group Sp. z o. o. z siedzibą w Lublińcu (zwany dalej: **Spedytorem**) dla wszelkich zleceniodawców.

§ I DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższe definicje oznaczają:

1. **Czynności załadunkowe** - załadunek, przeładunek, rozmieszczenie przesyłki na pojeździe, zabezpieczenie przesyłki przed przesuwaniem w czasie przewozu, a także zdjęcie zabezpieczeń i rozładunek przesyłki z pojazdu w miejscu przeznaczenia. Nadawca, odbiorca lub inny podmiot wykonujący czynności ładunkowe jest obowiązany wykonać je w sposób zapewniający przewóz przesyłki zgodnie z przepisami ruchu drogowego i przepisami o drogach publicznych, a w szczególności niepowodujący zagrożenia bezpieczeństwa ruchu drogowego, przekroczenia dopuszczalnej masy pojazdów lub przekroczenia dopuszczalnych nacisków osi.
2. **Dokument przewozowy** – dokument potwierdzający przyjęcie przez przewoźnika przesyłki do przewozu oraz jej odbiór.
3. **Nadawca** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wskazana przez Zleceniodawcę na liście przewozowym, nadająca przesyłkę w ramach usługi transportowej. Przez pojęcie Nadawcy rozumie się także załadowcę, frachtującego i wysyłającego.
4. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wskazana przez Zleceniodawcę, która przyjmuje przesyłkę od przewoźnika w ramach usługi transportowej.
5. **Przewoźnik** – podmiot, któremu **Spedytor** powierza wykonanie w części lub w całości obowiązków przewozowych, spedycyjnych, logistycznych wynikających z umowy zamówienia transportu on-line ze Zleceniodawcą.
6. **Spedytor** - osoba prawna, której celem działania jest organizowanie przewozu ładunków w tym m.in. organizacja przewozu, wystawianie dokumentów spedycyjnych, przyjmowanie zleceń spedycyjnych. W ramach niniejszego Regulaminu spedytorem jest Patkar Holding Group sp. z o.o. z siedzibą w Lublińcu.
7. **Konsument** - osoba fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. **Przesyłka** – ładunek (przesyłka) Zleceniodawcy przyjęty do przewozu i dostarczenia Odbiorcy.
9. **Potwierdzenie doręczenia** - usługa dodatkowa polegająca na pisemnym potwierdzeniu przez Odbiorcę otrzymania przesyłki, na przedłożonym przez Kierowcę liście przewozowym oraz zwrocie tego dokumentu do Zleceniodawcy. Za równoważne z pisemnym potwierdzeniem przez

Odbiorcę otrzymania przesyłki traktowane będą pisemne adnotacje dokonywane przez Kierowcę na liście przewozowym o nieobecności, odmowie odbioru przesyłki lub braku możliwości jej dostarczenia Odbiorcy.

10. **Siła wyższa** - zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług spedycyjnych i które uniemożliwia lub znacznie utrudnia realizację usług spedycyjnych, które to zdarzenie jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Spedytora jak i Zleceniodawcy, i któremu, działając z należytą starannością, nie można się przeciwstawić; zdarzeniami siły wyższej są w szczególności: strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, klęski żywiołowe, epidemie, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie, jak również czasowe lub całkowite zatory, blokady lub zamknięcie dróg komunikacji dokonane w trakcie realizacji zlecenia.
11. **Umowa spedycji** – umowa zawarta pomiędzy Zleceniodawcą a Spedytorem polegająca na przemieszczeniu przesyłki od Nadawcy do Odbiorcy na warunkach określonych w zleceniu przewozu.
12. **Zlecenie spedycyjne** – dokument na podstawie którego Spedytor dokonuje zaplanowania trasy przewozu przesyłki, jej załadunku, ewentualnego przeładunku lub magazynowania, wynajmu samochodu ciężarowego wraz z kierowcą w celu przewozu przesyłki do określonego Odbiorcy oraz jej rozładunku, zawierający co najmniej nazwę i adres Nadawcy, nazwę i adres Odbiorcy, miejsce załadunku i rozładunku przesyłki, określenie przedmiotu przesyłki, proponowaną cenę za usługę spedycyjną; dokument ten zawiera następujące dane:
 - a) dane zlecającego: nazwa firmy, pełny adres, telefon, podpis oraz imię i nazwisko zlecającego;
 - b) dane odbiorcy: nazwa firmy, pełny adres, imię i nazwisko odbiorcy oraz numeru telefonu odbiorcy;
 - c) dane płatnika: nazwa firmy, pełny adres i numer NIP płatnika;
 - d) dane o przesyłce i jej właściwościach: nazwa, ilość i waga (w tym waga brutto) oddanej do transportu przesyłki;
 - e) dane dotyczące transportu: czas i miejsce wydania i odbioru przesyłki, zakres zlecanej usługi oraz wszelkie inne dane i dokumenty potrzebne dla prawidłowego wykonania zlecenia.
13. **Zleceniodawca** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła ze Spedytorem umowę spedycji.
14. **OWPiRZP** - Ogólne warunki przyjęcia i realizacji zlecenia spedycyjnego, które stosuje się do każdej realizowanej usługi wykonywanej przez Spedytora dla wszelkich Zleceniodawców.
15. **Konwencja CMR** – Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów CMR, sporządzona w Genewie dnia 19 maja 1956 r. (Dz. U. z 1962 r., Nr 49, poz. 238, oraz z 1995 r., Nr 69, poz. 352 i z 2011 r. Nr 72, poz. 382).
16. **Prawo przewozowe** - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 1984 nr 53 poz. 272).

§ II SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY SPEDYCJI

1. Zawarcie Umowy spedycji następuje na podstawie wypełnienia formularza zlecenia spedycyjnego i kliknięcia „wyślij zamówienie transportu on-line” Patkar Holding Group Sp. z o. o., dostępnego na stronie internetowej pod adresem: <http://patkar.eu/zamowienie/> jednocześnie zapoznając się i akceptując [OWPiRZP](#).
2. Zawarcie umowy spedycji za pośrednictwem formularza zlecenia spedycyjnego, zawsze poprzedzane jest wspólnymi ustaleniami, negocjacjami oraz możliwościami obsługi Zleceniodawcy.
3. Zleceniodawca ma świadomość i wyraża zgodę na nagrywanie wszelkich rozmów jakie będzie prowadził z pracownikami Spedytora dotyczących organizacji oraz ustalenia innych okoliczności związanych z dostarczeniem i odbiorem przesyłki.
4. Zleceniodawca zobowiązuje się do właściwego i poprawnego wypełnienia i wysłania formularza zlecenia spedycyjnego on-line zawierającego wszelkie niezbędne informacje potrzebne do jego realizacji z parametrami odpowiadającymi stanowi faktycznemu.
5. Zleceniodawca zobowiązuje się do dostarczenia wszelkich niezbędnych dokumentów koniecznych do realizacji umowy spedycji oraz oświadcza, że w momencie składania zlecenie spedycyjnego jest w posiadaniu dokumentów umożliwiającą w sposób prawny i legalny realizację spedycji danej przesyłki, która poprzez swoje parametry wymaga pozwoleń lub zgłoszeń do odpowiednich instytucji, w tym między innymi dokumentów w postaci:
 - a) Pozwolenia na przejazd nienormatywny przez dane miasto wydawane inwestorowi,
 - b) Szeroko rozumiane dokumenty celne,
 - c) Zezwolenie na obrót towarami podwójnego zastosowania,
 - d) Dokumenty dotyczące transakcji w obrocie alkoholami,
 - e) Inne prawnie wymagane dokumenty.
6. Zleceniodawca jest w posiadaniu dokumentów wymaganych lub uprawniających do przejazdu z ładunkiem nienormatywnym, który wymaga dodatkowych pozwoleń.
7. Spedytor ma prawo odmówić lub wstrzymać realizację umowy spedycji jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że przesyłka będąca przedmiotem umowy spedycji stanowi przedmiot przestępstwa, przesyłka to gotówka, papiery wartościowe lub inne dokumenty o charakterze płatniczym, przesyłka ma zostać przetransportowana bez wymaganych dokumentów celnych i innych.
8. Spedytor organizuje realizację przemieszczenia przesyłki z miejsca jego nadania do miejsca wskazanego w zleceniu spedycyjnym.
9. Spedytor zastrzega sobie w każdym czasie prawo odmowy przyjęcia zlecenia spedycyjnego do realizacji, o czym niezwłocznie poinformuje Zleceniodawcę.

§ III WYCENA USŁUGI SPEDYCYJNEJ

1. Wynagrodzenie za usługi świadczone przez Spedytora ustalana jest indywidualnie dla każdego Zleceniodawcy i przedstawiana w kwotach netto, chyba, że Zleceniodawcą jest Konsument.
2. Spedytor jest uprawniony ustalić kwotę wynagrodzenia zarówno w walucie PLN, jak i w walucie EURO. W przypadku, gdy wynagrodzenie ustalone jest w walucie EURO, przeliczenia należnego podatku VAT na walutę PLN dokonuje się według kursu średniego ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski poprzedzający dzień załadunku.
3. Na wyraźne zapytanie Zleceniodawcy dotyczące ustalania warunków i kosztów usługi spedycyjnej, Spedytor wylicza koszt usługi spedycyjnej i przesyła wyliczenie Zleceniodawcy. Podstawą wyliczenia są aktualne czynniki ekonomiczne w okresie realizacji planowego zlecenia spedycyjnego.
4. Wycena wynagrodzenia Spedytora za usługę spedycyjną jest ustalana na podstawie: wagi, gabarytów przewożonego ładunku oraz odległości pomiędzy miejscem nadania a miejscem dostawy ładunku, zgodnie z mapami elektronicznymi używanymi przez Spedytora, uwzględniając położenie geograficzne.
5. W przypadku, gdy Zleceniodawca dokonuje dodatkowych dyspozycji dotyczących ładunku lub zmienia dotychczasowe zlecenie spedycyjne, Spedytor nalicza z tego tytułu opłaty dodatkowe wynikające z dodatkowych kosztów poniesionych przez Spedytora z tym związanych.

§ IV OGÓLNE WARUNKI SPEDYCJI

1. Zleceniodawca składając zlecenie spedycyjne zobowiązuje się do zorganizowania czynności załadunku i rozładunku poprzez wyznaczenie uprawnionego Załadowcy, który winien przekazać przesyłkę mającą być przedmiotem przewozu w stanie umożliwiającym jej prawidłowe zabezpieczenie, przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia.
2. Kierowca wykonujący przewóz w żadnym wypadku nie jest zobowiązany do podejmowania czynności załadunku i rozładunku przesyłki a jedynie zabezpiecza przesyłkę na środku transportu według instrukcji Załadowcy.
3. W przypadku jakiegokolwiek wątpliwości lub spostrzeżeń Kierowca dokonuje wpisu w dokumencie przewozowym w obecności Załadowcy.
4. W przypadku transportu ładunków nienormatywnych Zleceniodawca ma obowiązek zapewnić, w ramach czynności załadunku i rozładunku, osoby posiadające odpowiednie uprawnienia dla danego ładunku.
5. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za podanie w zleceniu spedycyjnym lub w inny sposób wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, błędnych, niepełnych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych, za wadliwy stan przesyłki, brak lub niewłaściwe opakowanie, za niewłaściwe wskazanie rodzaju, wielkości lub ciężaru przesyłki, za nieterminowe załadowanie przesyłki na podstawiony środek transportu i przestoje w realizacji

zlecenia, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy lub Nadawcy, za skutki dodatkowych dyspozycji przekazanych Spedytora w trakcie realizacji umowy spedycji.

6. Spedytor nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie czynności przez Nadawcę lub Zleceniodawcę.
7. Spedytor nie ponosi odpowiedzialności, za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy spedycji zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy, jak i Zleceniodawcy. Powyższe ograniczenie nie znajduje zastosowania do Zleceniodawcy będącego Konsumentem.
8. Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie może przekraczać kwot określonych w liście przewozowym przez Nadawcę, stronę zagraniczną przyjmującą przesyłki do przewozu lub kwoty zadeklarowanej w liście przewozowym przez Nadawcę.
9. Odszkodowanie, za opóźnienie w dostawy przesyłki terminowej nie może być wyższe niż równowartość kwoty pobranej tytułem wynagrodzenia za przewóz.
10. W przypadku żądania przez Zleceniodawcę zmiany terminu podstawienia środka transportu, zmiany rodzaju środka transportu, zmiany innych istotnych warunków umowy spedycji lub zawinonego przez Zleceniodawcę braku możliwości wykonania umowy spedycji, Zleceniodawca jest zobowiązany do przekazania tych zmian Spedytorowi w formie pisemnej w stosownym terminie umożliwiającym wprowadzenie zmian. Ewentualne koszty wynikające z takich działań ponosi Zleceniodawca. Spedytor ma prawo odmówić lub wstrzymać realizację umowy spedycji, jeśli zmiany te uniemożliwią należyte wykonanie umowy spedycji.
11. Przyjęcie przesyłki w celu wykonania umowy spedycji odbywa się na podstawie WZ/CMR/LP lub innego ważnego dokumentu podpisanego przez Nadawcę i Kierowcę realizującego usługę na zlecenie lub w imieniu Spedytora.
12. Spedytor zastrzega sobie prawo do weryfikacji wagi i wymiarów przesyłki. Rozbieżność pomiędzy danymi podanymi przez Nadawcę w dokumencie transportu WZ/CMR/LP a stanem faktycznym, stanowi podstawę do zmiany przez Spedytora wysokości wynagrodzenia lub odmowy realizacji umowy spedycji.
13. Z tytułu odmowy realizacji przewozu przez Spedytora w przypadku rozbieżności między zleceniem, a rzeczywistym stanem faktycznym, które zostały ocenione na miejscu przez Kierowcę wykonującego przewóz, Zleceniodawca zapłaci na rzecz Spedytora karę umowną w wysokości odpowiadającej 80% wynagrodzenia należnego Spedytorowi w oparciu o umowę spedycji.
14. Jeśli dane przesyłki wskazane w zleceniu spedycyjnym są niezgodne ze stanem faktycznym a brak jest możliwości wjazdu pod załadunek lub rozładunek danym rodzajem pojazdu, Zleceniodawca każdorazowo, zobowiązany jest do pokrycia kosztów wynikających z organizacji załadunku lub rozładunku, podstawienia samochodu na miejsce załadunku, podstawienia samochodu zastępczego przez Spedytora w celu należytego wykonania zlecenia.
15. Za niezawiniony przez Spedytora postój pojazdu przy załadunku lub rozładunku Zleceniodawca zobowiązany jest do wniesienia na rzecz Spedytora opłaty za czwartą i każdą następną rozpoczętą godzinę postoj w wysokości:

- a. 150,00 zł w transporcie krajowym lub 150,00 EURO w transporcie międzynarodowym - dla pojazdów lub zespołów pojazdów o ładowności od 12,001 ton,
 - b. 100,00 zł. w transporcie krajowym lub 150 EURO w transporcie międzynarodowym - dla pojazdów lub zespołów pojazdów o ładowności do 12 ton.
16. W przypadku anulowania zlecenia spedycyjnego po rozpoczęciu realizacji usługi spedycyjnej Spedytor ma prawo obciążyć Zleceniodawcę poniesionymi kosztami realizacji danego zlecenia, a w szczególności kosztami organizacji procesu podstawienia pojazdu na miejsce załadunku.
 17. Zleceniodawca jest uprawnionym do odstąpienia od umowy przewozu do chwili załadunku. Odstąpienie od umowy dokonane w terminie krótszym niż 48 godzin przed planowanym załadunkiem uprawnia Spedytora do nałożenia na Zleceniodawcę kary umownej w wysokości wynagrodzenia, należnego Spedytorowi w oparciu o umowę spedycji.
 18. Zleceniodawca który anuluje transport po złożonym zleceniu spedycyjnym na 48h przed planowanym załadunkiem przesyłki zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Spedytora kwoty 500zł netto w ruchu krajowym i 200 EURO w ruchu międzynarodowym - w przypadku wartości ładunku do 26 999 kg brutto.
 19. Zleceniodawca który anuluje transport po złożonym zleceniu spedycyjnym na 48h przed planowanym załadunkiem przesyłki zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Spedytora kwoty 1500zł netto w ruchu krajowym i 1200 EURO w ruchu międzynarodowym - w przypadku wartości ładunku od 27 000 kg brutto.
 20. Przesyłki uznaje się za doręczone z chwilą jej wydania Odbiorcy, a także przedstawicielowi ustawowemu Odbiorcy lub pełnomocnikowi Odbiorcy po uprzednim złożeniu przez właściwą osobę podpisu stanowiącego potwierdzenie jej otrzymania.
 21. Odbiór przesyłki Odbiorca potwierdza podpisem na dokumentach przewozowych potwierdzając tym samym prawidłowość wykonania umowy spedycji. W momencie potwierdzenia odbioru odpowiedzialność za stan i kompletność przesyłki przechodzi na Odbiorcę. Wszelkie zastrzeżenia stwierdzające nieprawidłowości w wykonaniu umowy spedycji powinny zostać umieszczone przez Odbiorcę w chwili odbioru w dokumentach przewozowych. Brak uwag odbiorcy w dokumentach przewozowych stanowi podstawę domniemania, że umowa spedycji została dokonana należycie.
 22. W przypadku, gdy Odbiorca odmówi odbioru przesyłki bądź też Zleceniodawca zadecyduje o zwrocie ładunku do miejsca jego nadania lub innego wskazanego przez Zleceniodawcę, traktowane jest to, jako zmiana umowy spedycji, a Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za realizację tej usługi przez Spedytora. Jeżeli konieczność zlecenia zmiany warunków realizacji umowy spedycji spowodowana została przyczynami zawinionymi przez Spedytora, Zleceniodawca uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania w ramach postępowania reklamacyjnego.
 23. Za odmowę przyjęcia przesyłki uważana jest także odmowa uiszczenia należności za dokonaną przez Spedytora usługę przez Odbiorcę przesyłki.
 24. Zleceniodawca zobowiązany jest dostarczyć do Spedytora lub podmiotowi przez niego wskazanemu komplet niezbędnych dokumentów związanych z przemieszczeniem przesyłki, w tym dokumentów związanych z załatwieniem formalności celnych oraz udzielić Spedytorowi

oraz jego Przewoźnikowi niezbędnych informacji istotnych w wykonaniu umowy spedycji. Dokumenty powinny być wręczone Kierowcy nie później niż przy załadunku.

25. W przypadku, gdy zlecenie spedycyjne dotyczyć będzie importu przesyłki spoza krajów Unii Europejskiej Zleceniodawca zobowiązuje się przesać faksem do Spedytora kopię dokumentu SAD w dniu odprawy lub w dniu następnym. Nieprzesłanie dokumentu SAD w terminie spowoduje naliczenie przez Spedytora podatku VAT w wysokości podstawowej przewidzianej w obowiązujących przepisach, a Zleceniodawca zobowiązuje się do uiszczenia wszystkich należności wskazanych w fakturze VAT.
26. Spedytor nie ponosi odpowiedzialności za kompletność dokumentów towarzyszących przesyłce i ich treść, o ile w zleceniu spedycyjnym nie jest to dokładnie sprecyzowane, dokumenty przekazane przez Zleceniodawcę lub Nadawcę nie podlegają weryfikacji przez Spedytora. Za wszelkie szkody spowodowane brakiem, niedostatecznością lub nieprawidłowością tych dokumentów i informacji ponosi odpowiedzialność Zleceniodawca lub Nadawca.
27. Przed przyjęciem pierwszego zlecenia od Zleceniodawcy, do uruchomienia jego realizacji niezbędne jest dostarczenie kopii dokumentów Zleceniodawcy potwierdzających dane Zleceniodawcy w postaci: REGON, NIP PL - w przypadku wewnątrzspółnotowej dostawy lub nabycia towarów (UE), wypisu potwierdzającego rejestrację przedsiębiorstwa Zleceniodawcy (odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), a w przypadku osób fizycznych oraz wspólników spółek cywilnych również adres zamieszkania wszystkich wspólników.
28. Czynności załadunkowe i rozładunkowe przesyłki wykonywane są odpowiednio przez Nadawcę i Odbiorcę, którzy są solidarnie zobowiązani do pieczy nad przesyłką podczas trwania tych czynności.
29. W sytuacji, gdy opakowanie nie zapewnia bezpiecznego i należytego wykonania przewozu przesyłki, przewóz przesyłki odbywa się wyłącznie na ryzyko i odpowiedzialność Zleceniodawcy.
30. Za szkody przesyłki powstałe od chwili przyjęcia przesyłki do momentu jej wydania, a także za szkody powstałe w związku z zagubieniem dokumentów, opóźnieniem w załadunku, rozładunku lub dostarczeniu przesyłki, całkowitą lub częściową utratą, uszkodzeniem lub ubytkiem w przesyłce, nieprawidłowym rozmieszczeniem przesyłki na przestrzeni ładunkowej, włączając w to prawidłowy nacisk na osie pojazdu, podstawieniem niewłaściwego, niespełniającego norm lub niesprawnego technicznie środka transportu, a także za inne przejawy nienależytego wykonania umowy przewozu, odpowiedzialność ponosi Przewoźnik. Spedytor zobowiązuje się do przeniesienia praw nabytych wskutek czynności wykonanych w związku z realizacją umowy spedycji oraz do wydania wszelkich dokumentów umożliwiających Zleceniodawcy wykonywanie uprawnień nabytych na jego rzecz od Spedytora.
31. W przypadku utraty przesyłki, uszkodzenia albo ubytku w przesyłce lub opóźnienia w dostarczeniu przesyłki terminowej, Przewoźnik lub Spedytor obowiązany jest sporządzić protokół w obecności Odbiorcy lub jego pełnomocnika. Protokół powinien zostać sporządzony w trzech egzemplarzach oraz zawierać następujące informacje: miejsce, datę i godzinę sporządzenia, wykaz uczestników sporządzanego protokołu, opis stanu oraz uszkodzeń przesyłki, okoliczności powstania szkody, przyczynę opóźnienia doręczenia oraz podpisy uczestników sporządzanego protokołu.

32. Przewoźnik lub Spedytor pozostawia Odbiorcy jeden egzemplarz protokołu, drugi zachowuje dla siebie, natomiast trzeci przekazuje do Spedytora. Protokół ten stanowi podstawę do rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy i ewentualnej wypłaty odszkodowania zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ V PRZYJĘCIE PRZESYŁKI DO REALIZACJI SPEDYCJI

1. Wszystkie ładunki przyjmowane są do spedycji na podstawie właściwego dokumentu przewozowego od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy (lub grupy osób przebywających pod tym samym adresem), chyba że co innego zostało wyraźnie ustalone w zleceniu spedycyjnym.
2. Za prawidłowe wypełnienie zlecenia spedycyjnego LP/CMR/WZ odpowiada Nadawca przesyłki.
3. Spedytor jest uprawniony powierzyć wykonanie zlecenia Przewoźnikowi bez konieczności informowania o tym Zleceniodawcy.
4. Nadawca ma obowiązek udostępnienia przygotowanych dokumentów przewozowych na żądanie Kierowcy, jeśli zachodzi potrzeba wprowadzenia uwag i spostrzeżeń wynikających ze stanu przesyłki.
5. Nadawca każdorazowo jest zobowiązany umieścić przesyłkę w tym miejscu pojazdu, które jest przeznaczone do transportu przesyłki. Nadawca ma obowiązek odpowiednio oznakować i zabezpieczyć przesyłkę na czas transportu.
6. W przypadku, gdy parametry przesyłki przekroczą parametry określone w zleceniu spedycyjnym Spedytor nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia przesyłki powstałe podczas jego transportu, przemieszczenia lub przeładunku.
7. Zleceniodawca obowiązany jest podać w liście przewozowym rzeczywistą wartość i opis zawartości przesyłki.
8. Zleceniodawca zobowiązuje się do dostarczenia wszelkich dokumentów wymaganych przez odpowiednie przepisy celne, administracyjne i podatkowe do dokonania przewozu przesyłki i odpraw celnych w transporcie międzynarodowym.
9. Spedytor zastrzega sobie prawo do podstawienia samochodu zastępczego odpowiedniego dla danego rodzaju, rozmiarów lub wagi przesyłki oraz domagania się zwrotu kosztów poniesionych z podstawieniem nieodpowiedniego środka transportu, wynikłych z podania przez Zleceniodawcę w zleceniu spedycyjnym nierzeczywistego rodzaju, rozmiaru lub wagi przesyłki.
10. Przesyłki powinny być opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu spedycyjnego. W szczególności opakowanie powinno:
 - a) zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu spedycyjnego;
 - b) uniemożliwić dostęp do zawartości ładunku, oraz umożliwiać stwierdzenie faktu dostępu do niego;
 - c) nie stanowić zagrożenia dla życia i zdrowia oraz powinno być bezpieczne dla innych ładunków;
 - d) być dodatkowo zabezpieczone przed uszkodzeniem, jeśli opakowanie jest jednocześnie opakowaniem handlowym;

- e) zawierać oznakowania informujące o specyfice postępowania z ładunkiem;
 - f) w przypadku przesyłek niebezpiecznych powinno być dobrane właściwie do zawartości przesyłki, zgodnie z przepisami ADR (międzynarodowa konwencja dotycząca drogowego przewozu towarów i ładunków niebezpiecznych). Nadawca odpowiada za prawidłowe przygotowanie przesyłki do spedycji w sposób umożliwiający jej prawidłowy przewóz i zapewniający bezpieczeństwo pozostałych ładunków;
 - g) być odpowiednio wytrzymałe stosowanie do wagi i zawartości przesyłki, posiadać odpowiednie zabezpieczenia wewnętrzne i zewnętrzne oraz oznakowania informujące o specyfice postępowania z przesyłką.
11. W przypadku nieobecności Odbiorcy, przedstawiciel Spedytora (lub jego podwykonawca) pozostawia awizo ze wskazaniem o terminie i miejscu odbioru przesyłki albo możliwości zamówienia kolejnej dostawy do swojej siedziby. Koszt drugiej lub kolejnej próby doręczenia przesyłki jest określany w obowiązującej taryfie.
 12. Spedytor zastrzega sobie prawo do odmowy podjęcia wskazanych w zleceniu ładunków, jeśli ich stan będzie wadliwy, opakowanie niewystarczające, niezgodne z wymogami prawa lub niniejszego Regulaminu.
 13. Spedytor może odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli jego opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania umowy spedycji, zachowując przy tym prawo do wystawienia w postaci kary umownej obciążenia w wysokości wynagrodzenia należnego w oparciu o umowę spedycji. Przyjęcie bez uwag przesyłki nie oznacza akceptacji spedytora opakowania przesyłki.
 14. Spedytor zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zawartości przesyłki w obecności Zleceniodawcy lub osób trzecich - do momentu dostarczenia do Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności zawartości przesyłki z danymi zamieszczonymi w zleceniu spedycyjnym oraz w dokumentach przewozowych.
 15. W sytuacji przyjęcia przez Spedytora przesyłki nie spełniającej wymogów wskazanych w niniejszym paragrafie, wszelkie ryzyko i odpowiedzialność powstała z tego tytułu spoczywa na Zleceniodawcy.

§ VI FORMY I TERMINY PŁATNOŚCI

1. Płatności za wykonane umowy spedycji będą realizowane przez Zleceniodawcę na podstawie faktur VAT, jednak nie później niż w chwili rozładunku przesyłki u Odbiorcy przesyłki, przelewem bankowym na konto wskazane w fakturze VAT lub innym dokumencie księgowym.
2. Spedytor dopuszcza indywidualne ustalenie terminu płatności, jednak ustalenie tego terminu winno być każdorazowo określone w formie pisemnej do zamówienia transportu – pod rygorem nieważności. W takim przypadku termin płatności jest uzgadniany zawsze z ustaleniem konkretnej daty na dokonanie płatności. Dokument taki musi zawierać pieczętkę firmową oraz podpis osoby akceptującej uzgodniony termin płatności.
3. Spedytor za pośrednictwem poczty elektronicznej przesyła fakturę VAT na adres e-mail wskazany w zleceniu spedycyjnym on-line. Istnieje również możliwość wystawienia faktury proformy przed rozpoczęciem realizacji usługi bądź załadunku, należy jednak o tym fakcie poinformować biuro Spedytora.

4. Spedytor bezwzględnie wymaga przesłania potwierdzenia realizacji zapłaty za usługę wynikającą z wcześniej wystawionej i przesłanej faktury VAT do momentu rozładunku. Potwierdzenie czytelnego dokumentu, z którego wynika uregulowanie płatności za usługę, należy wysłać Spedytorowi na podany adres e-mail.
5. Warunkiem rozładowania przesyłki u Odbiorcy jest pozytywna weryfikacja przesłanego potwierdzenia przelewu przez Spedytora.
6. Opłaty za usługi dodatkowe będą naliczane zgodnie z umową pomiędzy Spedytorem a Zleceniodawcą, odpowiednio dla danego typu usługi spedycyjnej.
7. Wszelkie formalności związane z odprawą celną obciążają Zleceniodawcę.
8. Do opłat za usługi Spedytor naliczać będzie podatek do towarów i usług VAT w ustawowej wysokości.
9. Spedytor nie ma obowiązku kompletowania dokumentów przewozowych i dokumentów towarzyszących przesyłce i ich podpinania pod wystawiane faktury za wyjątkiem dokumentu potwierdzającego odbiór ładunku przez Odbiorcę, odebranego przez Kierowcę w chwili przekazania ładunku Odbiorcy tj. LP/WZ/CMR.
10. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącania kwot ewentualnych roszczeń odszkodowawczych z jakimikolwiek należnościami przysługującymi Spedytorowi.
11. W przypadku powstania szkody w przesyłce, Zleceniodawca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Spedytora oraz złożyć Spedytorowi reklamację w formie pisemnej w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia doręczenia przesyłki. Reklamacje złożone z przekroczeniem terminu 7 dni nie będą skuteczne, chyba, że reklamacje te zostaną złożone przez Zleceniodawcę będącego Konsumentem.
12. Zleceniodawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Spedytora przenieść wierzytelności przysługujących mu wobec Spedytora na osobę trzecią.
13. Zapłatę uważa się za dokonaną z chwilą wpływu należności na rachunek bankowy Spedytora.
14. W przypadku opóźnienia płatności Spedytor ma prawo naliczyć odsetki w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie.
15. Zleceniodawca upoważnia Spedytora do wystawienia faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej.

§ VII ZAPISY KAR UMOWNYCH I SYTUACJE SPORNE

1. Spedytorowi przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy spedycji i innych należności wynikłych ze zleceń spedycyjnych, także gdy wynikają one z innych wykonanych na rzecz Zleceniodawcy lub osoby na rzecz której usługa spedycyjna lub przewozowa została wykonana.

2. W przypadku sytuacji kiedy Zleceniodawca odmawia zapłaty wynagrodzenia Spedytorowi należnego w oparciu o umowę spedycji, uchyla się od tejże zapłaty lub unikania kontaktu i nie wywiązuje się z zapłaty na rzecz Spedytora, Spedytorowi przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy spedycji. Spedytor jest uprawniony do dostarczenia załadunku i zmagazynowania załadunku w siedzibie Spedytora obciążając Zleceniodawcę wszystkimi kosztami z tym związanymi.
3. Postanowień w ust. 1 i ust. 2 powyżej nie stosuje się, do przesyłek organów władzy i administracji państwowej oraz organów wymiaru sprawiedliwości i ścigania.
4. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przed Odbiorcą, Spedytor, zwraca się do Zleceniodawcy o dalsze czynności i instrukcje. W przypadku braku kontaktu, przez 12 godzin w transporcie krajowym od momentu zaistniałej sytuacji i w przypadku 24 godzin w transporcie międzynarodowym, przesyłka tym samym środkiem transportu zostanie dostarczona i zmagazynowana w siedzibie Spedytora na koszt i ryzyko Zleceniodawcy.
5. Dochodzenie ewentualnych roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.
6. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.
7. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy spedycji przyjmuje Spedytor.
8. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji (zwanymi dalej Reklamującymi) są:
 - a) Zleceniodawca lub Nadawca;
 - b) Odbiorca w przypadku, gdy Nadawca lub Zleceniodawca zrzeknie się pisemnie na jego rzecz prawa do dochodzenia roszczeń.
9. Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Reklamujący w terminie 14 dni zobowiązany jest dostarczyć wszystkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji.
10. Reklamacje zgłoszone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
11. Reklamację zgłasza się Spedytorowi w formie pisemnej na adres jego siedziby lub adres e-mail, zgłoszenie powinno w szczególności zawierać:
 - a) datę sporządzenia reklamacji,
 - b) nazwę i adres Spedytora,
 - c) imię i nazwisko, nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego,
 - d) tytuł prawny lub faktyczny reklamacji wraz z uzasadnieniem,
 - e) potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy w oryginale),
 - f) oryginał odpowiedniego protokołu /-ów/ lub oświadczenia, o którym mowa w § IV ust. 32 Regulaminu,
 - g) dokumenty potwierdzające uprawnienie do dochodzenia roszczenia, w szczególności oryginał faktury,

- h) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,
 - i) nazwę Banku i numer konta bankowego albo adres, na który w przypadku uznania reklamacji należy przekazać należność,
 - j) podpis Reklamującego.
12. Termin załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 30 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionych dokumentów reklamacyjnych. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 11 powyżej Spedytor wzywa 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.
13. Po rozpoznaniu reklamacji Spedytor powiadamia Reklamującego na piśmie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie zawiera:
- a) rozstrzygnięcie,
 - b) uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji,
 - c) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub części),
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - f) ewentualne pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
 - g) podpis Spedytora.
14. Prawo do dochodzenia roszczeń z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków. Powyższy przepis nie ma zastosowania do Zleceniodawcy będącego Konsumentem.
15. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Spedytora. Powyższy przepis nie ma zastosowania w przypadku usług świadczonych na rzecz Konsumentów.

§ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Spedytor gwarantuje Zleceniodawcy Ochronę Danych Osobowych. Dane wykorzystywane będą wyłącznie dla celów wykonania umowy spedycji, a także przesyłania informacji oraz materiałów reklamowych, pod warunkiem wyrażenia przez Zleceniodawcy uprzedniej zgody wskazanej w ust. 2 poniżej.
2. Zleceniodawca wyraża odrębną zgodę na wykorzystanie jego adresu e-mail i przetwarzanie swoich danych osobowych celem przesyłania informacji handlowej. Zgoda ma charakter dobrowolny i może być w każdej chwili odwołana.
3. Niniejszy Regulamin znajduje się w siedzibie Spedytora i na stronie internetowej pod adresem: <http://patkar.eu/dokumenty/>. Zleceniodawca jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki Spedytorowi.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2019 roku.