

NORMAS Y REGLAMENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

1. El Reglamento establece los principios de cooperación entre Backoffice Outsourcing Sp. z o.o., en lo sucesivo el LICITANTE, y sus clientes, en lo sucesivo el LICITANTE, en el proceso de prestación de servicios de transporte y postales.
2. El ámbito de actividad de la LICITACIÓN abarca la zona de la capital, Varsovia.
3. El COMPRADOR contratará con el LICITADOR en forma de pedido por escrito, fax, llamada telefónica confirmada o pedido a través de la página web el servicio de entrega en una dirección determinada de la zona de actuación del LICITADOR.
4. El documento legal de celebración del contrato de transporte es la firma de carta de porte por parte del PRESTAMISTA. Este hecho tiene lugar en el momento de la entrega del envío y significa la aceptación por parte del PRESTAMISTA del contenido del presente reglamento.
5. El LICITADOR podrá negarse a prestar el servicio si determina que éste no puede prestarse.
6. Será responsabilidad del LICITADOR marcar correcta e inequívocamente en el envío el destinatario y el remitente, así como el peso del envío.
7. El Remitente está obligado a entregar el envío debidamente embalado, en condiciones que permitan su correcto transporte. El embalaje de un envío debe estar cuidadosamente cerrado, impidiendo el acceso a su contenido, así como ser adecuadamente resistente al peso y contenido del envío, tener una protección interna adecuada para evitar que el contenido se desplace durante el proceso de transporte, tener marcas de carácter no estándar del contenido, por ejemplo, precaución: vidrio; arriba/abajo.
8. El Cliente podrá negarse a aceptar el envío para su transporte alegando que el contenido del mismo no está suficientemente protegido.
9. De acuerdo con la Ley Postal, en caso de sospecha razonable de que el movimiento del envío pueda causar daños a otros envíos o a los bienes del , éste podrá solicitar que el envío sea abierto en presencia del remitente y que se compruebe la corrección del embalaje, así como la conformidad del contenido con la descripción que figura en la carta de porte.
10. En caso de sospecha razonable de que un envío es objeto de un delito o de que su contenido constituye un peligro para las personas o el medio ambiente, de conformidad con la Ley Postal, el COMPRADOR estará obligado a informar inmediatamente a los servicios competentes y retendrá y asegurará el envío hasta que haya sido inspeccionado por dichos servicios.
11. La prueba de la entrega es la confirmación por parte del destinatario en la carta de porte de la fecha y hora de recepción, autenticada por la firma de la persona que recibe la entrega.
12. En el momento de la entrega del envío, todos los riesgos de daños al envío se transfieren al destinatario. El destinatario tiene derecho a reclamar al CLIENTE en un plazo de 7 días a partir de la entrega del envío por pérdidas o daños invisibles.
13. La negativa del destinatario o la no localización del envío tiene las mismas consecuencias económicas que la entrega.
14. Si el destinatario no está presente, el CLIENTE dejará una carta de aviso para acordar una nueva fecha de entrega. El plazo de retención de una carta de aviso es de 7 días. Transcurrido este plazo, el envío será devuelto al remitente por cuenta del Contratista.
15. El Cliente garantiza la entrega de un paquete urbano (dentro del territorio administrativo de Varsovia, excluido el W-wa Wesola) en el plazo de 2 horas desde la recepción del remitente.
16. El Cliente garantizará la entrega del paquete de cercanías (la tabla de paquetes de cercanías está disponible en el domicilio social del Cliente, así como en el) en un plazo de 4 horas a partir de la recogida del remitente.
17. El Cliente garantizará la entrega del envío nacional el siguiente día laborable antes de las 18.00 horas.
18. El COMPRADOR garantiza la entrega de los envíos internacionales de acuerdo con la tabla de entregas disponible en los puntos de venta del COMPRADOR. El cuadro de entregas no se aplica a los envíos aduaneros que requieran un despacho de aduana individual, islas, penínsulas, entregas que requieran travesías en ferry.
19. Se considera servicio mal realizado:
 - Pérdida del contenido del envío
 - Daños al envío
 - Incumplimiento del plazo de notificación previsto en los apartados 15, 16, 17 y 18.
20. La pérdida de un envío se considera un servicio no prestado.
21. Un envío se considera perdido si no se entrega en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha de entrega garantizada.

22. El incumplimiento por parte del CONCESIONARIO de las garantías previstas en los puntos 15, 16, 17 debido exclusivamente a fallos del servicio dará lugar a la gratuidad del servicio.
23. El incumplimiento por parte del LICITADOR de la garantía de conformidad con la Cláusula 18, debido exclusivamente a fallos del servicio, dará lugar a la obligación de reducir el importe del servicio en un 50%.
24. La responsabilidad del CLIENTE se limita únicamente a la responsabilidad por pérdida, falta, daños al envío, por lo que la indemnización no superará los 100 PLN (cien zlotys). Un envío de valor superior se considerará un envío de valor.
25. Los envíos de valor se asegurarán por separado, por lo que se cobrará al Cliente una tarifa según lo establecido en la lista de precios.
26. El asegurador será responsable de la o daños sufridos por el envío de valor, y pagará cualquier indemnización en virtud del contrato con el LICITADOR.
27. El LICITANTE no será responsable de los daños indirectos y del lucro cesante derivados de la no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios, ya sea frente al LICITANTE o frente a terceros.
28. No se permitirá al LICITADOR transportar envíos tales como:
 - Materiales corrosivos y radiactivos
 - Explosivos
 - Drogas
 - Cadáveres humanos y animales
29. El Cliente no transportará envíos que no se ajusten a la carta de porte.
30. El Contratista deberá presentar todas las reclamaciones por escrito en un plazo de 30 días a partir de la conclusión del contrato de transporte. La presentación de una reclamación no suspenderá el plazo de pago de los servicios prestados.
31. La queja debe incluir:
 - Carta de reclamación con la justificación adecuada
 - Nombre y dirección del demandante
 - Confirmación de la celebración del contrato de transporte - carta de porte
 - El importe documentado del siniestro
 - Justificante de pago de todos los importes adeudados al LICITANTE
32. En caso de reclamación incompleta, el Contratista estará obligado a solicitar al reclamante que complete los documentos que falten en un plazo de 7 días. El reclamante estará obligado a completar los documentos que falten en un plazo de 14 días.
33. El plazo para aclarar una queja no podrá exceder de 30 días a partir de la fecha de presentación de una queja correcta y completa.
34. El Contratista podrá recurrir a los procedimientos de mediación llevados a cabo por el Presidente de la UKE y el Tribunal de Conciliación del Consumidor que actúe bajo la autoridad del Presidente de la UKE.