

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH

1. Regulamin określa zasady współpracy pomiędzy firmą Backoffice Outsourcing Sp. z o.o., zwaną dalej ZLECENIOBIORCĄ, a jej klientami zwanymi dalej ZLECENIODAWCĄ, w procesie wykonywania usług transportowych i pocztowych.
2. Zakres działalności ZLECENIOBIORCY obejmuje obszar m. st. Warszawy.
3. ZLECENIODAWCA zleca ZLECENIOBIORCY w formie zamówienia na piśmie, faxu, potwierdzonego telefonu lub zamówienia poprzez witrynę internetową usługę dostarczenia przesyłki pod określony adres w strefie działania ZLECENIODAWCY.
4. Prawnym dokumentem zawarcia umowy przewozu jest podpisanie przez ZLECENIODAWCĘ listu przewozowego. Fakt ten następuje z chwilą wydania przesyłki i oznacza akceptację przez ZLECENIODAWCĘ treści niniejszego regulaminu.
5. ZLECENIOBIORCA może odmówić wykonania usługi, jeżeli stwierdzi brak możliwości jej wykonania.
6. Obowiązkiem ZLECENIODAWCY jest prawidłowe, jednoznaczne oznakowanie na przesyłce adresata i nadawcy oraz wagi przesyłki.
7. Nadawca jest zobowiązany przekazać przesyłkę właściwie zapakowaną, w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz. Opakowanie przesyłki powinno być starannie zamknięte uniemożliwiając dostęp do zawartości jak również odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki, posiadać stosowne zabezpieczenia wewnętrzne uniemożliwiające przesuwanie się zawartości w trakcie procesu przewozu, posiadać oznaczenia o niestandardowym charakterze zawartości np. uwaga szkło; góra/dół.
8. ZLECENIOBIORCA może odmówić przyjęcia przesyłki do przewozu stwierdzając niewystarczające zabezpieczenie zawartości przesyłki.
9. Zgodnie z Prawem Poczтовым, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia ZLECENIOBIORCY, ZLECENIOBIORCA może zażądać jej otwarcia w obecności nadawcy i sprawdzenia poprawności zapakowania jak i zgodności z opisem zawartości na liście przewozowym.
10. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, zgodnie z Prawem Poczтовым, ZLECENIOBIORCA zobowiązany jest do powiadomienia niezwłocznie właściwych służb oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do momentu oględzin przez te służby.
11. Dowodem dostarczenia przesyłki jest potwierdzenie przez odbiorcę na liście przewozowym daty i godziny jej odbioru uwiarygodnione podpisem osoby odbierającej przesyłkę.
12. Z chwilą doręczenia przesyłki wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem przesyłki przechodzą na odbiorcę. Odbiorca ma prawo zgłosić ZLECENIOBIORCY w terminie 7 dni od doręczenia przesyłki roszczenie z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń.
13. Odmowa przyjęcia przesyłki przez odbiorcę lub go nie zastanie rodzi te same skutki finansowe jak jej dostarczenie.
14. W przypadku niezastania odbiorcy ZLECENIOBIORCA pozostawia awizo w celu ustalenia ponownego terminu doręczenia. Okres przetrzymywania przesyłki awizowanej to 7 dni. Po upływie tego terminu przesyłka zostaje zwrócona nadawcy na koszt ZLECENIODAWCY.
15. ZLECENIOBIORCA gwarantuje dostarczenie przesyłki miejskiej (na terenie administracyjnym Warszawy z wyłączeniem dzielnicy W-wa Wesoła) w czasie 2 godzin od momentu odebrania od nadawcy.
16. ZLECENIOBIORCA gwarantuje dostarczenie przesyłki podmiejskiej (tabela przesyłek podmiejskich dostępna jest w siedzibie ZLECENIOBIORCY jak również na witrynie internetowej) w czasie 4 godzin od momentu odbioru od nadawcy.
17. ZLECENIOBIORCA gwarantuje dostarczenie przesyłki krajowej następnego dnia roboczego do godziny 18.00
18. ZLECENIOBIORCA gwarantuje dostarczenie przesyłek międzynarodowych zgodnie z tabelą doręczeń dostępną w placówkach ZLECENIOBIORCY. Tabela doręczeń nie dotyczy przesyłek celnych wymagających indywidualnych odpraw celnych, wysp, półwyspów, dostaw wymagających przepraw promem.
19. Za nienależycie wykonaną usługę uznaje się:
 - Ubytek zawartości przesyłki
 - Uszkodzenie przesyłki
 - Niewywiązanie się z terminu doręczenia zgodnie z pkt 15, 16, 17 i 18.
20. Utrata przesyłki jest traktowana jako usługa niewykonana.
21. Przesyłkę uznaje się za utraconą w przypadku niedoręczenia w terminie 10 dni roboczych od upływu gwarantowanego terminu doręczenia.

22. Niewywiązanie się ZLECENIOBIORCY z gwarancji z pkt 15, 16, 17 powstałe wyłącznie z winy błędów serwisowych powoduje wykonanie usługi nie odpłatnie.
23. Niewywiązanie się ZLECENIOBIORCY z gwarancji z pkt 18 powstałe wyłącznie z winy błędów serwisowych powoduje powstanie obowiązku zmniejszenia opłaty za usługę o 50 %
24. Odpowiedzialność ZLECENIOBIORCY ograniczona jest wyłącznie do odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać 100 złotych (stu złotych). Przesyłka o wyższej wartości jest uznawana jako przesyłka wartościowa.
25. Przesyłka wartościowa podlega odrębnemu ubezpieczeniu, za co ZLECENIOBIORCA pobiera ustaloną w cenniku opłatę.
26. Za zagubienie, ubytek, uszkodzenie przesyłki wartościowej odpowiada i wypłaca ewentualne odszkodowanie ubezpieczyciel na mocy umowy ze ZLECENIOBIORCĄ.
27. ZLECENIOBIORCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług, zarówno w stosunku do ZLECENIODAWCY jak i osób trzecich.
28. ZLECENIOBIORCY nie wolno przewozić przesyłek takich jak:
 - Materiały żrące i radioaktywne
 - Materiały wybuchowe
 - Narkotyki
 - Zwłoki ludzkie i zwierzęce
29. ZLECENIOBIORCA nie przewozi przesyłek niezgodnych z listem przewozowym.
30. Wszelkie reklamacje ZLECENIODAWCA zgłasza na piśmie w terminie 30 dni od zawarcia umowy przewozu. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu zapłaty za wykonane usługi.
31. Reklamacja powinna zawierać:
 - Pismo reklamacyjne z odpowiednim uzasadnieniem
 - Nazwę oraz adres reklamującego
 - Potwierdzenie zawarcia umowy przewozu-list przewozowy
 - Udokumentowaną kwotę roszczenia
 - Dowód zapłaty wszelkich należności w stosunku do ZLECENIOBIORCY
32. W przypadku zgłoszenia reklamacji niekompletnej ZLECENIOBIORCA zobowiązany jest do wezwania reklamującego do uzupełnienia brakujących dokumentów w terminie 7 dni. Reklamujący zobowiązany jest do uzupełnienia brakujących dokumentów w terminie 14 dni.
33. Termin wyjaśnienia reklamacji nie może przekroczyć 30 dni od dnia zgłoszenia prawidłowej i kompletnej reklamacji.
34. ZLECENIODAWCA może skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego, działającego przy Prezesie UKE.