

I. USŁUGI KRAJOWE

§ 1

Zakres przedmiotowy Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług PEKAES

1. Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania usług spedycyjnych, świadczonych przez PEKAES SA z siedzibą w Błoniu.

§ 2

Zakres świadczenia usług

PEKAES w ramach prowadzonej działalności wykonuje na rzecz Klientów usługi spedycyjne, w tym usługi organizacji i monitorowania przebiegu: odbioru, przewozu i dostarczania przesyłek, usługi logistyczne i informacyjne, których celem jest zaspokojenie potrzeb Klientów.

§ 3

Rodzaje usług

1. PEKAES paczka – to usługa spedycyjna dla paczek o wadze rzeczywistej nie przekraczającej 50 kg i max. długości boku 2 m. W przypadku spedycji ładunków paczkowych obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi przesyłki – rzeczywistej lub przeliczeniowej. Jeśli waga rzeczywista przekracza 30 kg i/lub objętość $0,3\text{m}^3$ paczka musi być umieszczona na palecie. Dla każdej przesyłki obliczana jest waga kubaturowa według przelicznika $1\text{m}^3=333\text{ kg}$ [waga kubaturowa = (długość x szerokość x wysokość)]. Ładunek paczkowy to całkowita ilość paczek wysłanych w tym samym czasie z jednego miejsca pod jeden adres na jednym dowodzie nadania.
2. PEKAES spedycja ładunków drobnicowych [LTL DOM] – to usługa spedycyjna dla przesyłek nie będących paczkami, o wadze rzeczywistej lub przeliczeniowej do 5 000 kg i/lub zasadniczo nie więcej niż 12 miejsc paletowych przygotowanych odpowiednio:
 - a. na paletach EUR lub innych paletach, przy czym maksymalna wysokość palety z towarem nie powinna przekraczać 1,8 m, a jej waga zasadniczo 1000 kg. W przypadku takich zleceń czynności załadunkowe i rozładunkowe, wykonywane odpowiednio przez Nadawcę i Odbiorcę i nie powinny przekroczyć 30 minut. Dopuszczalne jest zastosowanie innych opakowań, pod warunkiem, że dają one operatorowi możliwość ich mechanicznego przeładunku, przy czym maksymalna długość najdłuższego elementu nie powinna przekraczać 2,4 m, zaś waga pojedynczego elementu nie powinna przekroczyć 1000 kg.
3. PEKAES spedycja ładunków częściowych [PTL DOM] – to usługa spedycji przesyłek o wadze rzeczywistej powyżej 5000 kg lecz nie większej niż 15 000 kg. Jest to usługa realizowana z pominięciem sieci drobnicowej PEKAES.
4. PEKAES spedycja całopojazdowa [FTL DOM] – to usługa spedycji dla przesyłek o wadze rzeczywistej zasadniczo powyżej 15 000 kg, gdzie nadanie i dostawa mogą nastąpić w dowolnym miejscu w kraju, a usługa realizowana jest zasadniczo bezpośrednio od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy.

Dla wykonania usługi spedycji częściowej i całopojazdowej wymagane jest przekazanie PEKAES zlecenia nie później niż na dzień przed planowanym podjęciem. W przypadku takich zleceń czynności załadunkowe i rozładunkowe, wykonywane odpowiednio przez Nadawcę i

- Odbiorcę, nie powinny przekroczyć max. 45 minut dla przesyłek częściowych i max. 1,5 godziny dla ładunków całopojazdowych.
5. PEKAES usługi logistyczne – to usługi logistyczne i informatyczne rozumiane jako zindywidualizowane rozwiązania dedykowane.
 6. PEKAES usługi dodatkowe – to wszystkie inne usługi wykonywane w ramach umowy spedycyjnej, w szczególności: wystawienie dokumentów przewozowych w imieniu Nadawcy lub Zleceniodawcy, zwrot potwierdzonych dokumentów, potwierdzenie doręczenia przesyłki, spedycja przesyłki ADR (zgodnie z zapisami §5 ust. 1), odbiory i dostawy towarów w soboty, pobranie i zwrot należności, zwrot palet (zgodnie z §3 ust. 7) oraz prowadzenie czynności ładunkowych na rzecz Klienta i inne określone w Cenniku Usług Dodatkowych PEKAES.
 7. Usługa pobrania – polega na pobraniu od Odbiorcy, określonej w Dowodzie Nadania należności za przesyłkę i przekazaniu kwoty pobrania do Nadawcy, zaś w przypadku płatności za usługę przez Trzeciego Płatnika przekazaniu kwoty pobrania do Trzeciego Płatnika.
 8. Usługa pobrania realizowana jest wyłącznie dla stałych Klientów PEKAES, których dane wraz z numerami rachunków bankowych zostały zarejestrowane w systemie informatycznym PEKAES i którzy korzystają z usług spedycji ładunków paczkowych lub drobnicowych.
 9. W przypadku przesyłek wysyłanych w ramach Usługi pobrania jego kwota nie może przekroczyć 5.000 PLN na jedną przesyłkę.
 10. Wykonanie usługi pobrania wymaga spełnienia przez Nadawcę następujących warunków:
 - wskazanie w Dowodzie Nadania zlecenia wykonania Usługi pobrania,
 - wpisania we właściwym polu DN kwoty pobrania oraz pełnych danych podmiotu, na rzecz którego kwota pobrania ma zostać przekazana, zgodnie z zapisami ust. 7 niniejszego paragrafu, tj. odpowiednio danych Nadawcy lub Trzeciego Płatnika.
 11. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia warunków wskazanych powyżej SPEDYTOR zwolniony jest z wykonania Usługi pobrania, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.
 12. SPEDYTOR może w każdym wypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie Usługi pobrania bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.
 13. SPEDYTOR nie ponosi odpowiedzialności za następstwa błędnego określenia kwoty pobrania w treści Dowodu Nadania.
 14. SPEDYTOR przekazuje pobrane należności na konto bankowe Nadawcy lub Trzeciego Płatnika, podane odpowiednio przez Nadawcę lub Trzeciego Płatnika w Karcie rejestracji Klienta niezbędnej do rejestracji Klienta w systemie informatycznym PEKAES.
 15. Nadawca w każdej chwili ma prawo wskazać nowy numer rachunku bankowego z prośbą o jego umieszczenie w Centralnej Kartotece Klientów PEKAES. Należności wskazane do pobrania będą przekazywane odpowiednio na konto bankowe Nadawcy lub Trzeciego Płatnika zgodnie z datami rejestracji wskazywanych numerów bankowych w systemie informatycznym PEKAES.
 16. Przewidywany czas przekazania kwoty pobrania przez SPEDYTORA wynosi zasadniczo 10 dni roboczych od dnia dostarczenia przesyłki i przekazania przez Odbiorcę wskazanej na Dowodzie Nadania kwoty pobrania.
 17. Nadawca ma prawo anulować zlecenie Usługi pobrania po rozpoczęciu realizacji usługi, jednakże wyłącznie w terminie umożliwiającym Spedytorowi jego odwołanie. Anulowanie zlecenia musi wpłynąć w formie pisemnej. Anulowanie pobrania nie zwalnia z uiszczenia opłaty za usługę.
 18. SPEDYTOR zastrzega sobie prawo do potrącenia wymagalnych wierzytelności powstałych z tytułu świadczonych usług z należnościami wynikającymi z obowiązku zwrotu kwoty pobrania.
 19. W przypadku niezapłacenia przez Odbiorcę kwoty pobrania, SPEDYTOR zastrzega sobie prawo odmowy wydania przesyłki wskazanemu Odbiorcy, zaś koszt wykonania usługi zwrotu tej przesyłki do Nadawcy obciąża Zleceniodawcę. Kwota pobrania musi zostać uiszczona przez Odbiorcę przed odebraniem przesyłki.

20. W przypadku odmowy przyjęcia całości lub części przesyłki przez Odbiorcę, SPEDYTOR zastrzega sobie prawo odmowy wydania przesyłki wskazanemu Odbiorcy, zaś koszt usługi zwrotu tej przesyłki do Nadawcy obciąży Zleceniodawcę. W takim przypadku SPEDYTOR zachowuje prawo do wynagrodzenia za Usługę pobrania w takiej wysokości jak za usługę wykonaną.
21. Przez usługę zwrotu palet rozumie się zwrot do Nadawcy palet faktycznie oddanych przez Odbiorców przy dostawie. Usłudze zwrotu palet podlegają wyłącznie palety ładunkowe płaskie drewniane typu EUR spełniające kryteria (wymogi) określone w karcie UIC 435-2 (PN-M-78216)¹, wyprodukowane przez jednostki posiadające uprawnienia nadane przez UIC. Przyjmuje się możliwość dopuszczalnych ubytków w wysokości 5% palet objętych usługą. Odmowa zwrotu palet, potwierdzona przez Odbiorcę na dokumentach przewozowych i/lub kwicie paletowym jest równoznaczna z wykonaniem usługi i pomniejszeniem ilości palet zwrotnych o ilość odmów. PEKAES nie ma obowiązku dokonywania weryfikacji palet przyjętych do obrotu wraz z towarem. Nadawca jest zobowiązany do przygotowania przesyłki na paletach zwrotnych w sposób uniemożliwiający ich zamianę bez naruszenia oryginalnego opakowania przesyłki. Usługa zwrotu palet wykonywana jest w pakietach zbiorczych co najmniej 15 palet zwracanych do jednego Nadawcy. W przypadku korzystania z usługi zwrotu palet, Zleceniodawca zobowiązany jest zgłosić PEKAES wszystkie miejsca, z których będą następowały nadania przesyłek, tak aby, do rozliczeń sald paletowych, PEKAES mógł przydzielić właściwe nr PL zarejestrowane w systemie informatycznym.
22. Usługa zwrotu palet realizowana jest wyłącznie dla spedycji ładunków drobnicowych i nie ma zastosowania dla usługi spedycji ładunków paczkowych.
23. Przez usługę zwrotu potwierdzonych dokumentów rozumie się zwrot do Nadawcy jednego lub pakietu dokumentów, przekazanych przez Nadawcę przy przyjęciu przesyłki i zwróconych przez Odbiorcę przy dostawie. PEKAES nie rejestruje ilości i rodzaju nadanych dokumentów zwrotnych oraz nie ponosi odpowiedzialności za zgodność dokumentów zwróconych przez Odbiorcę. Dokumenty zwrotne przekazane przez Nadawcę i zwrócone przez Odbiorcę powinny być zapakowane w 1 kopertę, tak aby wyeliminować możliwość/podejrzanie zniszczenia lub zamiany dokumentów w trakcie realizacji usługi. Brak dokumentów zwrotnych będący wynikiem siły wyższej lub spowodowany przyczyną niezależną lub/i niezawinioną, nie zwalnia Nadawcy od uiszczenia opłaty za wykonaną usługę zwrotu potwierdzonych dokumentów i usługę spedycyjną.

§ 4

Podstawowe definicje

1. Na potrzeby niniejszego dokumentu następujące pojęcia oznaczają:

Zlecenie spedycyjne – to pisemny dokument określający ilości i wagi oddanych do spedycji przesyłek, zawartość każdej przesyłki, uwagi dotyczące transportu oraz czas i miejsce ich wydania i odbioru, a także inne informacje wymagane przez przepisy prawa – przygotowany wg wytycznych PEKAES. Zlecenie musi zawierać w szczególności następujące dane: Nadawcy tu: nazwa firmy, pełny adres, telefon, podpis oraz imię i nazwisko zlecającego, Odbiorcy tu: nazwa firmy, pełny adres, telefon i nazwisko osoby do kontaktu, dane Płatnika tu: nazwa firmy, pełny adres i numer NIP, dane o przesyłce i jej właściwościach tu: nazwa towaru, ilość sztuk, waga brutto, sposób jej zabezpieczenia, znaki i numery poszczególnych sztuk (opakowań), wymiary, kubaturę, kod pocztowy dostawy a także określać zakres zlecanej usługi oraz wszelkie inne dane i dokumenty potrzebne dla prawidłowego wykonania zlecenia.

¹ Karta UIC 435-2 jest normą określającą obowiązujące standardy dla palet w krajach Unii Europejskiej. W Polsce określa to norma PN-M-78216

Dowód Nadania [DN] – dokument wystawiany zasadniczo przez Nadawcę. DN musi zawierać w szczególności następujące dane: Nadawcy tu: nazwa firmy, pełny adres, numer Nadawcy, NIP, osoba kontaktowa i telefon, podpis, Odbiorcy tu: nazwa firmy, pełny adres, NIP, numer Odbiorcy, telefon i nazwisko osoby do kontaktu, dane Płatnika tu: nazwa firmy, numer NIP, dane o przesyłce i jej właściwościach tu: cechy towaru, ilość sztuk, waga brutto, wymiary, kubaturę, a także określać zakres zlecanej usługi oraz wszelkie inne dane i dokumenty potrzebne dla jej prawidłowego wykonania.

Dowód Nadania to dokument, na bazie którego SPEDYTOR świadczy usługę spedycyjną przesyłek drobnicowych. Za kompletność i prawidłowość wypełnienia Dowodu Nadania odpowiada Nadawca przesyłki.

SPEDYTOR – oznacza spółkę PEKAES SA z siedzibą w Błoniu, ul. Spedycyjna 1, 05-870 Błonie. W treści niniejszego Regulaminu wyrażenie SPEDYTOR może być stosowane zamiennie z wyrażeniem PEKAES.

Regulamin – oznacza niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług PEKAES wraz ze wszystkimi załącznikami.

List Przewozowy [LP] - dokument wystawiany zasadniczo przez Nadawcę. LP musi zawierać w szczególności następujące dane: Nadawcy tu: nazwa firmy, pełny adres, telefon, podpis oraz imię i nazwisko zlecającego, Odbiorcy tu: nazwa firmy, pełny adres, telefon i nazwisko osoby do kontaktu, dane płatnika tu: nazwa firmy, pełny adres i numer NIP, dane o przesyłce i jej właściwościach tu: nazwa towaru, liczba sztuk, waga brutto, sposób jej zabezpieczenia, znaki i numery poszczególnych sztuk (opakowań), wymiary, kubaturę, a także określać zakres zlecanej usługi oraz wszelkie inne dane i dokumenty potrzebne dla prawidłowego wykonania zlecenia.

List Przewozowy to dokument, na bazie którego SPEDYTOR świadczy usługę spedycyjną przesyłek drobnicowych. Za kompletność i prawidłowość wypełnienia Dowodu Nadania odpowiada Nadawca przesyłki.

Kwit Paletowy - dokument towarzyszący usłudze "zwrotu palet", wystawiany przez przedstawiciela PEKAES, przy realizacji dostawy. Dokument określa i opisuje przyczyny nie rozliczenia się Odbiorcy z palet zwrotnych. Kwit Paletowy stanowi podstawę do pomniejszania sald paletowych pomiędzy Nadawcą a PEKAES.

Przesyłka – to towary podjęte do spedycji na podstawie jednego Dowodu Nadania lub Listu Przewozowego od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy.

Nadawca – podmiot, który wydaje przesyłkę przedstawicielowi PEKAES, w ramach wykonania zlecanej usługi spedycyjnej.

Odbiorca – podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez PEKAES, w ramach wykonania zlecanej usługi spedycyjnej.

Zleceniodawca – podmiot, który zleca PEKAES wykonanie usługi spedycyjnej. Może nim być Nadawca, Odbiorca lub inny podmiot.

Płatnik – Nadawca, Odbiorca lub Trzeci podmiot wskazany przez Zleceniodawcę zobowiązany do wniesienia opłaty za usługi PEKAES. W przypadku wskazania przez Zleceniodawcę innego płatnika, wymagane jest potwierdzenie Zleceniodawcy, iż wniesie opłatę za usługę jeżeli wskazany przez niego Płatnik nie dokona zapłaty.

Reklamacja – to wstępne, obligatoryjne i pozasądowe zwrócenie się przez Zleceniodawcę do Spedytora z roszczeniami wynikającymi z tytułu zawartej umowy spedycji.

Cennik – dokument, który określa warunki wyceny usług świadczonych przez PEKAES.

Cennik Usług Dodatkowych – dokument, który określa warunki wyceny usług dodatkowych zlecanych PEKAES. Cennik Usług Dodatkowych funkcjonuje odrębnie dla spedycji ładunków drobnicowych i spedycji ładunków paczkowych.

Towary szczególnie cenne - towary o wartości przekraczającej 10 tys. EUR w jednej przesyłce.

§ 5

Wyłączenia ze świadczenia usług spedycyjnych

1. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie posiada odrębnej umowy, PEKAES nie podejmuje do spedycji:
 - przesyłek niewłaściwie opakowanych, nieodpowiednio zabezpieczonych do transportu,
 - przesyłek stanowiących wzór, matrycę produkcyjną lub prototyp jakiegokolwiek urządzenia, maszyny lub innego produktu przemysłowego,
 - przesyłek, zawierających lub będących produktami szybko psującymi się – przesyłki towarowe których właściwości fizyczne i chemiczne ulegają zmianie na skutek upływu czasu i wymagają w związku z tym szczególnych wymogów transportów,
 - przesyłek pocztowych,
 - dokumentów i korespondencji pisemnej w rozumieniu przepisów prawa,
 - mienia osobistego,
 - przesyłek zawierających towary chemicznie i aktywne biologicznie,
 - żywych zwierząt, szczątków ludzkich i zwierzęcych,
 - narkotyków i substancji psychotropowych oraz leków, preparatów wymagających specjalnych warunków przewozu,
 - broni i amunicji,
 - przesyłek o długości powyżej 2,4 m,
 - przesyłek wymagających specjalistycznego sprzętu do ich obsługi,
 - przesyłek wartościowych, w szczególności: wartości i środki pieniężne, znaki legitymacyjne, papiery wartościowe, wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki, zbiory kolekcjonerskie itp.
 - przesyłek, które wymagają odrębnych zezwoleń, koncesji lub ich przewóz jest zabroniony przez prawo,
 - przesyłek, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzi lub zwierząt mających z nimi styczność albo mogą uszkodzić inne towary lub jakikolwiek środek transportu lub narzędzia użyte do ich obsługi,
 - przesyłek, zawierających inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa,

- przesyłek ADR², klasyfikowanych jako towary niebezpieczne w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.
- 2. Usługa spedycji przesyłek zawierających Towary Szczególnie Cenne może być realizowana wyłącznie na podstawie odrębnej umowy.
- 3. W przypadku nadania przesyłki wyłączonej ze spedycji – zgodnie z informacją z ust. 1 niniejszego paragrafu, lub niezgodnej z deklarowaną zawartością przesyłki, Nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody w pełnej wysokości – w tym także w sytuacjach związanych ze skażeniem środowiska. Spedytor nie odpowiada za uszkodzenie, utratę lub ubytek takich przesyłek.
- 4. W sytuacjach określonych w powyższych punktach domniemywa się, że Nadawca ponosi winę za nadanie przesyłki wyłączonej ze spedycji.
- 5. Spedycja przesyłek wyszczególnionych w niniejszym paragrafie w ust. 1 możliwa jest wyłącznie w przypadku zawarcia z PEKAES odrębnej umowy.
- 6. Deklaracja wartości przesyłki należy do podstawowych obowiązków Zleceniodawcy, a złamanie powyższego zobowiązania bezwzględnie skutkuje wszystkimi konsekwencjami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ 6

Przyjęcie i realizacja zlecenia

1. Zlecenia spedycyjne przyjmowane są przez Oddziały PEKAES właściwe dla Nadawcy.
2. Zlecenia spedycyjne powinny być składane do PEKAES wyłącznie na właściwym druku wg wzoru PEKAES.
3. W przypadku spedycji ładunków paczkowych zlecenia mogą być przekazywane SPEDYTOROWI telefonicznie. Jeśli zlecenie przekazywane jest w formie pisemnej, to wymagane jest podanie łącznej ilości sztuk opakowań dedykowanych do spedycji oraz ich wagi. Zlecenie w formie pisemnej powinno być składane na druku zlecenia dla produktu LTL DOM, który stanowi załącznik nr 1 niniejszego regulaminu.
4. Wzór zlecenia spedycyjnego dla usługi PEKAES spedycja ładunków drobnicowych [LTL DOM] stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Wzór zlecenia dla usługi PEKAES spedycja ładunków częściowych [PTL DOM] oraz PEKAES spedycja całopojazdowa [FTL DOM] stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
6. Zlecenia mogą być przekazywane do PEKAES e-mailem, telefonicznie, faxem lub w inny uzgodniony przez strony sposób. Przyjęcie zlecenia dokumentowane jest w sposób stosowany przez PEKAES.
7. Zlecenie powinno być przekazywane na druku Zlecenia PEKAES, zgodnie z ich wzorem, wskazanym w załączniku nr 1 i 2. Zlecenie powinno zawierać niezbędne dane, tj.
 - Dane nadawcy – nazwa firmy, pełny adres, imię, nazwisko i telefon osoby kontaktowej;
 - Dane Zleceniodawcy – nazwa firmy, imię, nazwisko i telefon osoby zlecającej;
 - Godziny gotowości przesyłki do podjęcia;
 - Rodzaj usługi, zgodnie z § 3 punkty 1-2;
 - Kod pocztowy miejsca doręczenia;
 - Ilość sztuk, waga wymiary i objętość;
 - Dodatkowe informacje tj. możliwość piętrowania, rodzaj taboru, dodatkowe wyposażenie oraz inne umożliwiające prawidłową realizację zlecenia.

² *L'Accord europeen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route, Międzynarodowa Konwencja dotycząca drogowego przewozu towarów i ładunków niebezpiecznych*

8. PEKAES organizuje realizację spedycji z miejsca jej nadania do miejsca wskazanego w zleceniu, DN lub LP. W przypadku, gdy wskazane w zleceniu, DN lub LP miejsce dostawy nie jest zgodne w podanym kodem pocztowym, decydujący dla realizacji dostawy jest kod pocztowy. Gdy Zleceniodawca wystawia zlecenie i DN pierwszeństwo w przypadku realizacji usługi PEKAES spedycja drobnicowa mają zapisy z DN, zaś dla PEKAES spedycja częściowa i całopojazdowa zapisy przekazane w Zleceniu spedycyjnym.
9. Zlecenie uważa się za przyjęte przez SPEDYTORA, jeżeli SPEDYTOR w ciągu trzech godzin od jego otrzymania nie zawiadomi Zleceniodawcy na piśmie (także fax, e-mail) o braku możliwości realizacji tego Zlecenia.
10. Jeżeli z winy Zleceniodawcy lub Nadawcy odjazd samochodu z przesyłkami nie będzie możliwy po upływie czasu niezbędnego od momentu podstawienia auta pod załadunek do jego załadowania, SPEDYTOR zastrzega sobie prawo odjazdu auta spod magazynu Nadawcy, zaś odbiór przesyłek zostaje automatycznie przesunięty na kolejny dzień roboczy. Jeżeli będzie to możliwe SPEDYTOR jeszcze tego samego dnia zorganizuje podstawienie innego samochodu pod załadunek w późniejszych godzinach, przy czym SPEDYTOR zastrzega sobie prawo do możliwości negocjowania indywidualnych cen na takie czynności. Wymaga to odrębnych ustaleń pomiędzy Stronami.
11. Jeżeli jest to możliwe SPEDYTOR pozostawia pod załadunkiem auto opóźnione w załadunku, a jednocześnie zastrzega sobie możliwość doręczenia ładowanych przesyłek w terminie dłuższym niż wynika to z zapisów niniejszego Regulaminu.
12. Z przeznaczonymi do wysyłki zaadresowanymi przesyłkami Zleceniodawca lub Nadawca przekazywać będzie SPEDYTOROWI wypełnione odpowiednio do danego typu usługi spedycyjnej Dowody Nadania lub Listy Przewozowe odrębnie dla każdej przesyłki.
13. Wystawione Zlecenia spedycyjne uprawniają SPEDYTORA do dokonywania w imieniu Zleceniodawcy wszelkich czynności faktycznych i prawnych niezbędnych dla wykonania tych Zleceń.
14. Odwołanie załadunku w danym dniu w całości będzie przekazane SPEDYTOROWI w formie pisemnej, faxem lub e-mailem.
15. W przypadku żądania przez Zleceniodawcę:
 - zmiany terminu podstawienia pojazdu,
 - zmiany rodzaju pojazdu,
 - zmiany innych istotnych warunków realizacji Zlecenia,
 - zawinionego przez Zleceniodawcę braku możliwości wykonania Zlecenia,Zleceniodawca jest zobowiązany do przekazania tych zmian SPEDYTOROWI w formie pisemnej oraz do pokrycia faktycznie poniesionych przez SPEDYTORA kosztów związanych z takimi dyspozycjami Zleceniodawcy lub zawinionym przez Zleceniodawcę brakiem możliwości ich wykonania.
16. Przyjęcie do realizacji nowych dyspozycji Zleceniodawcy w przypadkach określonych w ust. 14 następuje z chwilą pisemnego ich potwierdzenia przez SPEDYTORA. Wszelkie zmiany Strony zobowiązane są komunikować między sobą pisemnie.
17. SPEDYTOR zobowiązany jest wyłącznie do przemieszczenia przesyłki na skraj skrzyni ładunkowej w celu ułatwienia Odbiorcy wyładunku. Wykonanie czynności związanych z załadunkiem na skrzynię ładunkową lub z wyładunkiem ze skrzyni ładunkowej oraz czynności poza skrzynią ładunkową mogą być wykonywane przez SPEDYTORA, ale na odpowiedzialność Zleceniodawcy, o ile nie zostały zapisane w Zleceniu. Zastrzeżenie w Zleceniu podstawienia samochodu wyposażonego w ręczny wózek paletowy lub w inne urządzenie nie powoduje powstania po stronie SPEDYTORA obowiązku wykonania czynności załadunkowych lub wyładunkowych, chyba że co innego zapisano w Zleceniu. W przypadku takich Zleceń czynności załadunkowe i rozładunkowe wykonywane odpowiednio przez Nadawcę i Odbiorcę nie powinny przekroczyć 30 minut.

18. PEKAES dostarcza przesyłki zasadniczo w kolejnym dniu roboczym po ich podjęciu z miejsca nadania. W przypadkach, w których Zleceniodawca chce przekazać przesyłkę z dostawą na inny niż kolejny dzień roboczy możliwość realizacji takiego zlecenia oraz jego koszty ustala każdorazowo z oddziałem odbierającym przesyłkę.
19. PEKAES zastrzega sobie prawo do weryfikacji wagi i wymiarów przesyłki. Rozbieżność pomiędzy danymi podanymi przez Nadawcę lub Zleceniodawcę w Dowodzie Nadania lub Liście Przewozowym a stanem faktycznym, stanowi podstawę do zmiany wyceny za usługę.
20. W przypadku nieobecności Odbiorcy przedstawiciel PEKAES pozostawia informację o próbie dostarczenia przesyłki. Termin ustalenia odbioru przesyłki przez Odbiorcę wynosi 3 dni robocze liczone od następnego dnia roboczego po pozostawieniu awizo. Po upływie tego terminu i braku dyspozycji od Odbiorcy PEKAES stawia przesyłkę do dyspozycji Nadawcy lub Zleceniodawcy i nalicza opłatę za jej przechowanie lub składowanie, zgodnie ze stawkami określonymi w aktualnie obowiązującym Cenniku Usług Dodatkowych PEKAES. Nadawca lub Zleceniodawca przesyłki zobowiązany jest do udzielenia PEKAES informacji o dalszych krokach postępowania z przesyłką w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od daty nieskutecznej dostawy. Po upływie tego terminu i braku informacji od Nadawcy lub Zleceniodawcy, PEKAES zwraca przesyłkę Nadawcy na koszt Zleceniodawcy, zgodnie ze stawkami określonymi w aktualnie obowiązującym Cenniku PEKAES. Zwrot przesyłki na koszt Nadawcy lub Zleceniodawcy, następuje także w sytuacji podania przez Nadawcę błędnego adresu Odbiorcy, odmowy jej przyjęcia lub innych przeszkód w skutecznym doręczeniu.
21. Jeżeli do zapłaty za wykonanie usługi świadczonej przez PEKAES zobowiązany był wskazany w zleceniu lub Dowodzie Nadania Odbiorca, który nie odebrał przesyłki, a przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy lub Zleceniodawcy, za wykonaną usługę płaci odpowiednio Nadawca lub Zleceniodawca.
22. Po upływie 30 dni od terminu odbioru/dostarczenia przesyłki w przypadku braku realizowalnych wskazówek od Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy, co do dalszego dysponowania nieodebraną przesyłką, PEKAES ma możliwość dokonania likwidacji nieodebranej przesyłki, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Kosztami przechowywania i likwidacji może zostać obciążona osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką, bez możliwości kierowania roszczeń z tego tytułu do PEKAES.
23. Odbiór przesyłki Odbiorca potwierdza czytelnym podpisem na dokumentach przedłożonych przez PEKAES, potwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi. W momencie potwierdzenia odbioru odpowiedzialność za stan i kompletność przesyłki przechodzi na Odbiorcę. Wszelkie zastrzeżenia stwierdzające nieprawidłowości w wykonaniu usługi (stan przesyłki, realizacja dostawy) powinny zostać umieszczone przez Odbiorcę w chwili jej odbioru w dokumentach przewozowych. Do momentu potwierdzenia doręczenia Odbiorca nie może otworzyć przesyłki.
W przypadku usługi „palety zwrotne” Odbiorca ma obowiązek wydać palety odpowiadające standardom określonym w § 3 ust. 21. W przypadku gdy Odbiorca odmawia wydania palet lub wydaje palety uszkodzone ma on obowiązek potwierdzić ten fakt podpisując sporządzony przez przedstawiciela PEKAES Kwit Paletowy. Kierowca ma prawo odmówić przyjęcia palet zwrotnych jeżeli nie odpowiadają one standardom określonym w § 3 ust. 21 lub jeżeli są uszkodzone.
24. PEKAES zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań w celu realizacji zleczonej mu usługi.
25. W przypadku anulowania zlecenia po rozpoczęciu realizacji usługi PEKAES ma prawo obciążyć Zleceniodawcę faktycznie poniesionymi kosztami.
26. PEKAES zastrzega sobie prawo powierzenia poszczególnych czynności wybranym przez siebie osobom trzecim.

§ 7

Przyjęcie przesyłki do spedycji

1. Wszystkie przesyłki przyjmowane są do spedycji na podstawie dokumentu przewozowego (Dowód Nadania, List Przewozowy) od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy. Dowód Nadania w przypadku krajowej spedycji drobnicowej oraz krajowej spedycji paczkowej, a List Przewozowy w krajowej spedycji całopojazdowej jest podstawowym dokumentem uprawniającym do dochodzenia roszczeń i stanowi główny dowód na okoliczność podjęcia do realizacji i warunków zlecenia spedycyjnego.
2. Dla usług opisanych w §3 ust. 1-2, obowiązującym dokumentem przewozowym jest Dowód Nadania. Dla usług opisanych w §3 ust. 3-4 dokumentem przewozowym jest List Przewozowy.
3. Za prawidłowe wypełnienie DN odpowiada Nadawca przesyłki.
4. Nadawca podpisując dokumenty wskazane w ustępie 2 niniejszego paragrafu akceptuje Ogólny Regulamin Świadczenia Usług PEKAES oraz potwierdza zgodność deklarowanych danych dotyczących przesyłki.
5. Nadawca każdorazowo jest zobowiązany umieścić przesyłkę na skraju skrzyni ładunkowej pojazdu. Nadawca ma obowiązek umożliwić kierowcy udział w załadunku. W przeciwnym wypadku PEKAES nie odpowiada za rozbieżności pomiędzy złożonymi dokumentami a stanem faktycznym dotyczącym przesyłki, stwierdzone w oddziale PEKAES.
6. Nadawca odpowiada za prawidłowe przygotowanie przesyłki do spedycji w sposób umożliwiający jej prawidłowy przewóz i zapewniający bezpieczeństwo pozostałych przesyłek. Opakowanie przesyłki powinno być odpowiednio zamknięte w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości przesyłki i umożliwiający stwierdzenie faktu dostępu do niej, być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki, posiadać odpowiednie zabezpieczenia wewnętrzne i zewnętrzne oraz oznakowania informujące o specyfice postępowania z przesyłką. W przypadku opakowania przesyłki w sposób uniemożliwiający sprawdzenie stanu jakościowego przesyłki, PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za stwierdzone ubytki i szkody.
7. Stosowanie opakowania jest obowiązkowe. Opakowania / kartony powinny być nowe, o dobrej jakości, gwarantujące utrzymanie ciężaru produktu, jak również umożliwiające układanie w stos z innymi opakowaniami / kartonami. Opakowania / kartony nie mogą być uszkodzone, wgniecione, wybrzuszone, zamoczone. W przypadku ponownego wykorzystania używanych opakowań / kartonów, należy się upewnić, że są one na tyle w dobrym stanie, by wytrzymać ciężar produktu.
8. Opakowanie powinno być na tyle duże, aby zmieścić wypełniacz dodatkowo chroniący produkt przed wstrząsami. Wykorzystywane wypełniacze powinny zapobiegać przesuwnięciu się produktu podczas transportu. Przedmioty kruche lub szczególnie delikatne należy owijać indywidualnie. Produkty należy zabezpieczyć wypełniaczem ze wszystkich stron.
9. Opakowania / kartony należy zakleić mocną, specjalnie do tego celu przeznaczoną taśmą. Naklejki z adresem i informacjami o przesyłce należy umieścić na wierzchu opakowania / kartonu. Nie należy umieszczać naklejek na szwach, zamknięciach ani na taśmie klejącej. Należy ponadto usunąć z opakowania wszelkie naklejki lub inne oznaczenia pozostałe po poprzednich przewozach. Jeśli opakowanie ma nieregularne kształty, naklejka musi być umieszczona na płaskiej powierzchni, aby możliwe było jej skanowanie.
10. Za jakość opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca. W ramach usługi spedycji ładunków paczkowych SPEDYTOR nie podejmuje do spedycji ładunków przygotowanych w opakowaniach kopertowych.
11. Warunki dotyczące przyjęcia przesyłek do spedycji, określone w ust. 7-10 powyżej, odnoszą się wyłącznie do usług spedycji ładunków paczkowych.
12. Nadawca ma obowiązek odpowiednio oznakować przesyłkę poprzez oklejenie jej taśmą firmową oraz umieszczenie w widocznym miejscu nazwy i adresu Nadawcy i Odbiorcy, liczby

- opakowań, na każdym elemencie przesyłki. Podane informacje muszą być zgodne z informacjami zawartymi w Dowodzie Nadania, Liście Przewozowym oraz Zleceniu.
13. W przypadku gdy parametry przesyłek przekroczą parametry brzegowe określone w §3 ust. 1-2, PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia powstałe podczas świadczenia usług spedycyjnych lub przeładunku w towarze lub samej palecie.
 14. PEKAES może odmówić przyjęcia przesyłki do spedycji jeśli jej opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania usługi, zachowując przy tym prawo do pełnego wynagrodzenia jak za usługę wykonaną. PEKAES zastrzega sobie prawo do odmowy podjęcia do spedycji wskazanych przesyłek jeśli ich stan będzie wadliwy lub opakowanie niewystarczające.
 15. W sytuacji niemożności sprawdzenia przez przedstawiciela PEKAES stanu opakowania i zabezpieczenia przesyłki lub w przypadku przyjęcia przez niego przesyłki w warunkach opisanych w niniejszym paragrafie PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego opakowania i zabezpieczenia przesyłki.
 16. Jeśli mimo zastrzeżeń SPEDYTORA co do opakowania lub widocznego stanu przesyłki, Zleceniodawca decyduje się na jej wydanie do spedycji, Zleceniodawca lub Nadawca zobowiązany jest umieścić na Dowodzie Nadania lub Liście Przewozowym oświadczenie o stanie danej przesyłki.
 17. W sytuacji przyjęcia przez PEKAES przesyłki nie spełniającej powyższych wymogów, wszelkie ryzyko i odpowiedzialność powstała z tego tytułu spoczywa na Nadawcy.
 18. PEKAES zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zawartości przesyłki w obecności osób trzecich, w każdym czasie od momentu przyjęcia do spedycji do momentu dostarczenia, w celu stwierdzenia zgodności zawartości przesyłki z danymi zamieszczonymi w dokumentach przewozowych.

§ 8

Wycena usługi

1. Cena za usługi świadczone przez PEKAES ustalana jest na podstawie aktualnych cenników PEKAES w ramach rodzajów usług:
 - PEKAES spedycja ładunków paczkowych
 - PEKAES spedycja ładunków drobnicowych [LTL DOM]
 - PEKAES spedycja ładunków częściowych [PTL DOM] oraz spedycja całopojazdowa [FTL DOM] – wg indywidualnych ustaleń z Oddziałem PEKAES odpowiedzialnym za obsługę Klienta na danym obszarze
 - PEKAES usługi dodatkowe – wg aktualnego Cennika Usług Dodatkowych odpowiednio dla PEKAES spedycja ładunków paczkowych i PEKAES spedycja ładunków drobnicowych.
2. Wycena następuje: odpowiednio dla spedycji ładunków paczkowych na podstawie wagi (rzeczywistej lub obliczeniowej) i ilości paczek w przesyłce, zaś dla spedycji ładunków drobnicowych zasadniczo na podstawie dwóch parametrów: wagi (rzeczywistej lub obliczeniowej) oraz odległości przewozu.
3. Waga przesyłki ustalana jest:
 - na podstawie jej wagi rzeczywistej
 - na podstawie wagi przeliczeniowej wyznaczonej wg obowiązujących przeliczników PEKAES
4. Do określenia ceny za usługi spedycyjne zawsze przyjmuje się wyższy ze wskazanych w ust. 2 parametrów.
5. Wagę przeliczeniową wyznacza się na podstawie:

- objętości [waga przeliczeniowa: w tym wypadku to objętość przesyłki wyznaczona w [m³] pomnożona przez obowiązujący w PEKAES przelicznik]; w przypadku spedycji ładunków paczkowych np. 0,05 m³=16,65 kg, 0,1m³=33,3 kg,
 - długości [waga przeliczeniowa: długość przesyłki wyznaczony w metrach [m] pomnożona przez obowiązujący w PEKAES przelicznik]
 - zajmowanej powierzchni ładunkowej auta [waga przeliczeniowa: rozumiana jako wydzielona powierzchnia ładunkowa: m wymaganej długości auta w pełnej jego wysokości i szerokości skrzyni ładunkowej pomnożony przez obowiązujący w PEKAES przelicznik]
6. Wielkość używanych przeliczników określona jest w obowiązujących Cennikach PEKAES.
 7. W przypadku, gdy Zleceniodawca, Nadawca lub Odbiorca dokonuje dodatkowych dyspozycji dotyczących przesyłki lub zmienia dotychczasowe zlecenie, PEKAES nalicza z tego tytułu opłaty dodatkowe i dolicza do faktury ceny wynikające z odpowiednich cenników.
 8. PEKAES wykonuje Zlecenia spedycyjne na podstawie aktualnie obowiązującego Cennika, udostępnianego na piśmie na życzenie Zleceniodawcy we wszystkich oddziałach PEKAES.
 9. Do wszystkich stawek każdorazowo doliczana jest wysokość aktualnie obowiązującej Opłaty Paliwowej. Informacja o wysokości opłaty paliwowej publikowana jest w serwisie www.pekaes.com.pl

§ 9

Formy i terminy płatności

1. Płatności za wykonane usługi będą realizowane na podstawie wystawionych przez SPEDYTORA faktur, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, przelewem bankowym na konto SPEDYTORA. Możliwy jest inny termin, jednak jego ustalenie musi być każdorazowo określone w Umowie pomiędzy PEKAES a Zleceniodawcą.
2. Za Usługi dodatkowe opłaty będą naliczane zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych PEKAES odpowiednio dla usług spedycji ładunków drobnicowych i spedycji ładunków paczkowych stanowiących odpowiednio załącznik nr 4a i 4b do niniejszego Regulaminu.
3. Od opłat określonych w Cennikach Usług Dodatkowych SPEDYTOR naliczać będzie podatek od towarów i usług VAT w ustawowej wysokości.
4. Od stawek za usługi spedycyjne SPEDYTOR naliczy dodatkową opłatę wynikającą ze zmiany cen paliwa, określoną mianem Opłaty paliwowej, której zapisy dostępne są na stronie SPEDYTORA www.pekaes.com.pl
5. O zmianach Cenników, o których mowa wyżej, SPEDYTOR będzie powiadamiać Zleceniodawcę z wyprzedzeniem 30 dni, z wyłączeniem Cenników z określonym terminem ważności. SPEDYTOR ma prawo do zmiany Cenników w każdym czasie.
6. Faktury VAT za wykonane przez SPEDYTORA usługi będą wystawiane zbiorczo według ustaleń zawartych w odrębnych umowach pomiędzy Spedytorem a Zleceniodawcą, a w przypadku braku takiej umowy po każdej wykonanej usłudze.
7. Faktury będą dostarczane do siedziby Zleceniodawcy drogą pocztową.
8. SPEDYTOR nie ma obowiązku kompletowania zleceń Zleceniodawców i Nadawców przesyłek i ich podpinania pod wystawiane faktury. Usługa taka może być wykonywana na odrębne zlecenia i jest wyceniana wg aktualnych Cenników Usług Dodatkowych PEKAES, które stanowią załącznik nr 4 niniejszego Regulaminu.
9. Nadawcy, Zleceniodawcy ani Odbiorcy nie przysługują prawo potrącania kwot ewentualnych roszczeń odszkodowawczych z jakimikolwiek należnościami przysługującymi SPEDYTOROWI.
10. Nadawca, Zleceniodawca oraz Odbiorca nie może bez pisemnej zgody PEKAES przenieść wierzycelności przysługujących mu wobec PEKAES na osobę trzecią.

11. Przez wypełnienie i podpisanie DN lub LP Nadawca przesyłki zawiera z PEKAES umowę gwarancji i staje się gwarantem zapłaty za wykonaną usługę.
12. Zapłatę uważa się za dokonaną z chwilą wpływu należności na rachunek bankowy SPEDYTORA. W przypadku opóźnienia płatności SPEDYTOR ma prawo naliczyć odsetki w ustawowej wysokości. W przypadku stwierdzenia opóźnień w dokonywaniu płatności, SPEDYTOR może zawiesić wykonywanie usług spedycyjnych oraz uzależnić ponowne rozpoczęcie realizacji usług spedycyjnych na rzecz Zleceniodawcy od dokonywania przez Zleceniodawcę bieżących płatności w formie gotówkowej, aż do chwili pełnego uregulowania wszystkich opóźnionych płatności wraz z należnymi odsetkami.
13. Zleceniodawca upoważnia SPEDYTORA do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej.
14. SPEDYTOROWI przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o wykonanie usług i innych należności wynikłych ze zleceń, także gdy wynikają one z innych zleceń wykonanych na rzecz Zleceniodawcy lub osoby na rzecz której przewóz został wykonany.

§ 10

Odpowiedzialność PEKAES

1. Odpowiedzialność PEKAES za spedycję przesyłek bez deklaracji wartości wpisanej w Dowodzie Nadania ograniczona jest do kwoty 500 PLN.
2. Odpowiedzialność PEKAES za spedycję przesyłek, w których Nadawca umieścił deklarację wartości w Dowodzie Nadania do 50.000 PLN, podniesiona jest do maksymalnej kwoty 50.000 PLN.
3. Odpowiedzialność PEKAES za spedycję przesyłek, w których Nadawca umieścił deklarację wartości w Dowodzie Nadania powyżej 50.000 PLN jednak nie więcej niż 150 000 PLN, może zostać podniesiona na indywidualnych warunkach określonych w odrębnej umowie, jednakże nie więcej niż do wysokości kwoty zadeklarowanej i nie więcej niż 150.000 PLN. Za spedycję przesyłek o wartości ponad 150.000 PLN, PEKAES nie ponosi odpowiedzialności.
4. Niezależnie od uregulowań zawartych w ust. 1-3 powyżej, PEKAES odpowiada jedynie do rzeczywiście i udokumentowanej wysokości poniesionej szkody.
5. Koszty podniesienia odpowiedzialności PEKAES, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej określane są w aktualnych Cennikach Usług Dodatkowych PEKAES.
6. PEKAES odpowiada za przesyłkę od chwili jej przyjęcia do spedycji do momentu jej wydania uprawnionemu Odbiorcy. Odbiorca nie może sprawdzać zawartości przesyłki przed pokwitowaniem jej doręczenia.
7. PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za ubytek, utratę, uszkodzenie zaistniałe z przyczyn występujących po stronie Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy.
8. PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w dostawie przesyłek do dwóch dni roboczych.
9. Odpowiedzialność PEKAES w przypadku przesyłek opóźnionych w dostawie powyżej dwóch dni roboczych ograniczona jest do maksymalnej wysokości dwukrotności kwoty wynagrodzenia za wykonanie danej usługi spedycyjnej. Wszelkie szkody poniesione z tytułu opóźnienia muszą być właściwie udokumentowane.
10. PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z właściwości towaru, spowodowanych działaniem siły wyższej, działań wojennych, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, strajków, blokad dróg, zamieszek, rozruchów, działań terrorystycznych i sabotażu, działania energii jądrowej i substancji radioaktywnych lub innych zdarzeń losowych niezawinionych przez PEKAES.

11. PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za szkody niejawne - za szkodę niejawną uważa się szkodę w substancji przesyłki niemożliwą do stwierdzenia w momencie odbioru przesyłki ze względu na brak zewnętrznych oznak uszkodzenia opakowania przesyłki.
12. PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za tytułu szkody wyrządzonej w skutek nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na stratach i wydatkach następczych oraz utraconych korzyściach. PEKAES odpowiada wyłącznie za szkodę (stratę) rzeczywistą.
13. PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za zapisy na dokumentach Klienta, które są zwracane do Nadawcy w ramach realizacji usługi „zwrotu potwierdzonych dokumentów”.
14. W przypadku nie dokonania czynności ładunkowych w terminie wskazanym w zleceniu z przyczyn dotyczących Nadawcy lub nadmiernego wydłużenia czynności ładunkowych, jak też odmowy przyjęcia przesyłki do spedycji z powodu niewłaściwego jej opakowania, PEKAES nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody z tym związane, w tym za opóźnienie w dostarczeniu przesyłki. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez PEKAES z tego tytułu.
15. PEKAES nie opowiada za działania lub zaniechania Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy mające znamiona czynów zabronionych przez ustawę pod groźbą kary.
16. Przyjęcie przesyłki przez Odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń w stosunku do PEKAES.

§ 11

Reklamacje

1. Reklamacje składa się do centrali PEKAES w Błoniu, do Biura Ubezpieczeń i Reklamacji Kosztowych.
2. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w przypadku powstania szkody jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej komplet dokumentów: oryginału Dowodu Nadania lub Listu przewozowego albo kopii tych dokumentów potwierdzonej za zgodność z oryginałem, dokumentów potwierdzających wysokość roszczenia – oryginał lub potwierdzona za zgodność z oryginałem kopia zakupowej Faktury VAT, kalkulacja kosztów lub inne dokumenty potwierdzające poniesione straty.
3. Wszelkie reklamacje dotyczące świadczonych usług muszą być zgłaszane na piśmie niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia odbioru przesyłki w przypadku ubytku lub uszkodzenia przesyłki, a w przypadku opóźnienia lub utraty w czasie nie dłuższym niż 21 dni od dnia, kiedy odbiór przesyłki miał nastąpić.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji po terminie określonym w ust. 1, PEKAES zastrzega sobie prawo do odmowy jej rozpatrzenia.
5. Osobami uprawnionymi do złożenia reklamacji są: Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca przesyłki. Jeżeli reklamację składa inna osoba powinna ona dołączyć dokument pełnomocnictwa do działania w imieniu osoby uprawnionej albo dokument przelewu praw {cesji} uprawniający do dochodzenia roszczenia odszkodowawczego.
6. Uzupełnienie kompletu dokumentów do reklamacji powinno nastąpić w terminie 14 dni od momentu wezwania podmiotu reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji. Po upływie tego terminu reklamacja nie będzie rozpatrywana, bez możliwości ponownego wniesienia roszczenia.
7. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w przypadku powstania szkody jest złożenie przez uprawnionego kompletu dokumentów spełniających warunki określone w przepisach prawa, a w szczególności:
 - pisma reklamacyjnego zawierającego nazwę lub imię i nazwisko oraz adres reklamującego, wysokość roszczenia oraz aktualny numer rachunku bankowego uprawnionego

- oryginał dokumentu przewozowego (Dowodu Nadania lub Listu Przewozowego) lub jego kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem
 - dokumentów potwierdzających wysokość roszczenia – oryginał lub potwierdzona za zgodność z oryginałem kopia FV, kalkulacja kosztów lub inne dokumenty potwierdzające poniesione straty, faktura korygująca wystawiona przez Nadawcę dla Odbiorcy z tytułu zmniejszenia obciążenia o kwotę będąca przedmiotem reklamacji
 - w przypadku naruszenia opakowania zewnętrznego, Protokół Szkodowy sporządzony wg wzorca obowiązującego w PEKAES, zawierający opis braków lub uszkodzeń i opatrzony czytelnym podpisem przedstawiciela PEKAES i Reklamującego.
8. Wzór protokołu szkodowego stanowi załącznik nr 3 niniejszego Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług PEKAES.
 9. PEKAES zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.
 10. W przypadku uszkodzeń towaru należy pozostawić towar do wglądu dla PEKAES do czasu zamknięcia postępowania reklamacyjnego.
 11. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji PEKAES lub ubezpieczyciel powiadamia reklamującego na piśmie o sposobie załatwienia reklamacji.
 12. Zgłoszenie reklamacji do PEKAES, w żadnym wypadku nie zwalnia od uiszczenia opłaty za usługę spedycyjną lub dokonywania potrąceń w ramach wzajemnych rozrachunków, bez uprzedniej pisemnej zgody PEKAES.

§ 12

Informacje dodatkowe

1. PEKAES zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zawartości przesyłki w każdym czasie, od chwili jej przyjęcia od Nadawcy do momentu jej dostarczenia do Odbiorcy w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zawartych w Dowodzie Nadania lub Liście Przewozowym. W szczególności sprawdzenie takie może dotyczyć ustalenia: czy zawartość zadeklarowana przez Nadawcę nie podlega wyłączeniu zgodnie z § 5 niniejszego Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług PEKAES, stanu opakowania i zabezpieczenia wewnętrznego towaru w przesyłce.
2. Niezgodności, o których mówi ust. 1 niniejszego paragrafu mogą stanowić podstawę do odmowy przyjęcia przesyłki do spedycji przez PEKAES jak również do zmiany warunków wykonania umowy.
3. W przypadkach opisanych powyżej PEKAES zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. Niezgodności tych danych z danymi podanymi przez Nadawcę w dokumencie stanowiącym podstawę wykonania usługi uzasadnia ewentualną zmianę ceny wykonywanej usługi zgodnie z aktualnym Cennikiem PEKAES.
4. PEKAES ma prawo odmówić realizacji zlecenia, w przypadku gdy DN lub LP jest wypełniony nieprawidłowo, przesyłka nie jest dostatecznie zabezpieczona na czas transportu, jej zawartość jest niezgodna z opisem w zleceniu spedycyjnym lub w innych wyjątkowych sytuacjach.
5. Spedycję przesyłek zawierających żywność regulują przepisy dotyczące wydawania certyfikatu HACCP.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług PEKAES zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ogólnych Polskich Warunków Spedycyjnych 2002 za wyłączeniem paragrafu 3 ustęp 3.2 oraz paragrafu 27 zdanie 2 i 3 (z zastrzeżeniem zmian wprowadzonych w niniejszym Ogólnym Regulaminie Świadczenia Usług PEKAES i jedynie w zakresie w nim nie uregulowanym).

7. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem i realizacją usług przez PEKAES rozpatrywane będą przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby PEKAES.
8. Wszystkie załączniki do niniejszego Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług PEKAES stanowią jego integralną część.
9. PEKAES ma prawo w każdym czasie dokonać zmiany niniejszego Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług PEKAES, co nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga zgody osób związanych regulacjami Regulaminu. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie w dniu w nim wskazanym i udostępniany jest na stronie internetowej www.pekaes.com.pl.
10. Niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług wchodzi w życie z dniem **1 lipca 2009 roku**.