

REGULAMIN PRZEWOZU PRZESYŁEK

Obowiązuje od 2024.04.10

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin Przewozu Przesyłek (dalej: **Regulamin**) określa zasady świadczenia usług przez Venipak Polska sp. z o.o. (dalej: **VENIPAK**), wymagania dotyczące przygotowania Przesyłki i zlecenia usługi, inne standardowe obowiązki Klienta, zakres świadczonych usług i odpowiedzialności. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na Stronie Internetowej VENIPAK pod adresem: <https://venipak.pl/regulamin-przewozu-przesylek/>. Niniejszy Regulamin określa również przypadki ponoszenia przez Venipak Polska sp. z o.o., jej pracowników i pośredników (osób świadczących usługi na rzecz VENIPAK) odpowiedzialności oraz zakres odpowiedzialności. Treść Regulaminu uzupełniają instrukcje pt. „Należyte Opakowanie” i „Przewodnik Odbiorcy” zamieszczone na Stronie Internetowej VENIPAK w zakładce „Istotna Informacja” oraz Informacja o Usługach VENIPAK zamieszczona na Stronie Internetowej VENIPAK pod adresem: venipak.pl, które stanowią integralną część niniejszego Regulaminu.
- 1.2. Regulamin uzupełnia i precyzuje warunki Umowy zawartej pomiędzy VENIPAK a Klientem (dalej razem: **Strony**). W przypadku występowania jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem a Umową zawartą z Klientem, pierwszeństwo mają postanowienia ujęte w Umowie zawartej z Klientem.
- 1.3. Znaczenie pojęć użytych w Umowie będzie interpretowane w Umowie zgodnie z definicjami zawartymi w Regulaminie i/lub w opisach i dokumentach pisemnych zamieszczonych na Stronie Internetowej VENIPAK.
- 1.4. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Przesyłek przewożonych przez Venipak Polska sp. z o.o. Przed zleceniem konkretnej usługi świadczonej przez VENIPAK Klient zobowiązuje się do osobistego zapoznania się z opisem, treścią i specyfiką wykonania konkretnej usługi dostępnej na Stronie Internetowej VENIPAK, a w razie jakichkolwiek wątpliwości co do treści usługi, do zasięgnięcia konsultacji u przedstawiciela VENIPAK.
- 1.5. Klient wyraża zgodę na pouczenie jego Odbiorców o prawach i obowiązkach Odbiorcy zawartych w Przewodniku Odbiorcy.
- 1.6. Wszystkie postanowienia i gwarancje określone w Umowie, Regulaminie i Informacji o Usługach VENIPAK mają zastosowanie niezależnie od tego, że faktyczny przewóz nie jest wykonywany przez VENIPAK i jego pracowników, ale przez przedstawicieli (pośredników) VENIPAK i inne osoby, które zawarły z VENIPAK Umowy Przewozu Przesyłek i Towarów.
- 1.7. Warunki Umowy oraz informacje pozyskane przez Klienta od VENIPAK podczas obowiązywania Umowy są poufne i nie mogą być ujawniane osobom trzecim bez pisemnej zgody VENIPAK, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w Umowie.
- 1.8. Umowa, Załączniki do Umowy oraz Regulamin zostały sporządzone i uzgodnione przez Strony Umowy podczas negocjacji po tym, jak Strony oddzielnie omówiły, rozważyły i zaakceptowały poszczególne postanowienia Umowy, Załączników do Umowy oraz Regulaminu, w związku z tym Strony w pełni rozumieją treść wszystkich postanowień Umowy, Załączników do Umowy oraz Regulaminu, a także konsekwencje wypływające z zawarcia oraz odpowiedniego i nieodpowiedniego wykonania Umowy.

2. POJĘCIA STOSOWANE W REGULAMINIE

- 2.1. „**VENIPAK**” oznacza UAB Venipak Polska sp. z o.o. (nr KRS: 0000642770, adres siedziby: ul. Nowogrodzka 50/515, 00-695 Warszawa), spółkę, która świadczy usługi pocztowe i inne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami.
- 2.2. „**Usługi Pocztowe**” oznacza zbieranie (przyjmowanie), sortowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek pocztowych.
- 2.3. „**Informacja o Usługach VENIPAK**” oznacza wszelkie pisemne informacje dopuszczone do wiadomości publicznej na Stronie Internetowej VENIPAK, w tym m.in. pisemne informacje o rodzajach usług świadczonych przez VENIPAK, warunkach, zasadach, terminach wykonania usług i opłatach z ich tytułu.
- 2.4. „**Osoba**” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, spółkę kapitałową, lub inny podmiot prawny, organ administracji rządowej lub przedsiębiorstwo państwowe, urząd państwowy lub spółkę joint venture, stowarzyszenie lub spółkę osobową (jawną komandytową, partnerską i komandytowo-akcyjną).
- 2.5. „**Paczka**” oznacza jedną sztukę (kopertę, karton, rolkę, Paletę itp.) odpowiednio zapakowanych i oznakowanych rzeczy opatrzonych unikalnym numerem (kodem kreskowym). Przyjmuje się, że Paczka jest odpowiednia, jeżeli została przygotowana zgodnie z Regulaminem i Aneksami do Umowy oraz według wzoru zamieszczonego na Stronie Internetowej VENIPAK pod adresem: venipak.pl.
- 2.6. „**Przesyłka**” oznacza jedną lub więcej Paczek, opisanych w Dokumencie papierowym lub elektronicznym Towarzyszącym Przesyłce (Manifeście), wysłanych przez jednego Nadawcę do jednego Odbiorcy. Pojęcie „Towar”, używane w Regulaminie i Umowie, należy rozumieć jako synonim pojęcia „Przesyłka”.
- 2.7. „**Przesyłka Międzynarodowa**” oznacza jedną lub więcej Paczek opisanych w Dokumencie papierowym lub elektronicznym Towarzyszącym Przesyłce (Manifeście), wysłanych przez jednego Nadawcę do jednego odbiorcy do/z Unii Europejskiej lub z państwa trzeciego.
- 2.8. „**Paczka Niestandardowa**” oznacza paczkę, w której przynajmniej jeden z wymiarów – długość, szerokość, wysokość lub masa – nie jest zgodny z zakresami wymiarów określonymi w Regulaminie.

- 2.9. „Paleta“ oznacza platformę służącą do transportu i składowania Przesyłek, której szczegółowe wymiary określone są w pkt 3.1 niniejszego Regulaminu.
- 2.10. „Paleta Demontowalna“ oznacza paletę, na której ułożono więcej niż jedną Przesyłkę i która musi być zdemontowana na pierwszym terminalu VENIPAK.
- 2.11. „Paleta Stała“ oznacza paletę, na której ułożono jedną Przesyłkę i przewidziano jej dostawę do jednego Odbiorcy.
- 2.12. „Klient“ oznacza osobę korzystającą z usług VENIPAK, z którą VENIPAK zawarła Umowę Przewozu Przesyłek i Towarów, lub osobę, z którą VENIPAK uzgadnia wykonanie zlecenia jednorazowego. Dla celów niniejszego Regulaminu i Umowy przyjmuje się, że Klientem jest również osoba prawna lub fizyczna, która przekazuje należycie przygotowaną Przesyłkę do przewozu do wskazanego Odbiorcy. Przyjmuje się, że Dokument Przyjęcia Przesyłki jest Umową.
- 2.13. „Odbiorca“ oznacza osobę prawną lub fizyczną, która została wskazana na Paczce Przesyłki oraz na Dokumencie Towarzącym Przesyłce (Manifeście) jako osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
- 2.14. „Dokument Towarzący Przesyłce (Manifest)“ oznacza dokument papierowy lub elektroniczny wystawiony przez VENIPAK lub Klienta w odniesieniu do Przesyłki, potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu Przesyłek i Towarów.
- 2.15. „Potwierdzenie Odbioru Przesyłki“ oznacza podpisany przez Odbiorcę dokument elektroniczny i/lub papierowy VENIPAK potwierdzający doręczenie Przesyłki oraz wykonanie dodatkowych usług.
- 2.16. „Potwierdzenie Nadania Przesyłki“ oznacza dokument przedłożony do podpisu w momencie przekazania Przesyłki Kurierowi przez Klienta, potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu Przesyłek i Towarów, opatrzony unikalnym numerem Przesyłki (kodem kreskowym).
- 2.17. „Płatność za Pobranem (C.O.D.)“ oznacza płatność w formie gotówkowej i/lub bezgotówkowej (za pomocą karty płatniczej) z tytułu Przesyłki pobraną od Odbiorcy i/lub uiszczoną przez Odbiorcę w momencie doręczenia Przesyłki.
- 2.18. „Ręczne Wprowadzenie Danych o Przesyłce“ oznacza wprowadzenie danych o Przesyłce do Systemu Online VENIPAK.
- 2.19. „Złożyć (Zaopatrzyć w) Podpis“ oznacza podpisanie dokumentu papierowego lub elektronicznego przy użyciu laptopa z ekranem dotykowym i/lub innych narzędzi do składania podpisu.
- 2.20. „Podpis“ oznacza unikalną notę identyfikacyjną Osoby w dokumencie papierowym lub elektronicznym.
- 2.21. „PIN“ oznacza nadany Odbiorcy 5 (pięć) cyfrowy kod identyfikujący Odbiorcę i uprawniający go do odbioru Przesyłki.
- 2.22. „BRAK ZASTANIA“ oznacza sytuację w czasie trwania stosunku umownego, w której doręczenie Przesyłki zostaje przesunięte na następny dzień roboczy, jeżeli po przybyciu pod wskazany adres okaże się, że Odbiorca nie jest w stanie odebrać Przesyłki (np. nie ma go pod wskazanym adresem, jest na wakacjach, jest chory, odbywa się inwentaryzacja itp.) Po udokumentowaniu „BRAKU ZASTANIA“ zostaną poczynione próby doręczenia Przesyłki do Odbiorcy przez kolejne dwa dni robocze.
- 2.23. „ZWROT“ oznacza sytuację w czasie trwania stosunku umownego, w której Przesyłka nie została doręczona do Odbiorcy, po czym została zwrócona Klientowi. „ZWROTU“ dokonuje się w przypadkach, w których Odbiorca w chwili doręczenia przesyłki odmówi jej odebrania lub Klient zażąda na piśmie i/lub telefonicznie udokumentowania i wszczęcia „ZWROTU“ przed pierwszym doręczeniem przesyłki do Odbiorcy lub po trzykrotnym „BRAKU ZASTANIA“.
- 2.24. „PRZEKIEROWANIE“ oznacza sytuację w czasie trwania stosunku umownego, w której Przesyłka zostaje przekierowana do innego Odbiorcy lub pod inny adres i doręczona w następnym dniu roboczym. „PRZEKIEROWANIE“ zostanie dokonane w przypadku, gdy po przybyciu Kuriera pod adres doręczenia Przesyłki okaże się, że Klient podał nieprawidłową nazwę i/lub adres Odbiorcy, datę i/lub czas doręczenia Przesyłki, lub Odbiorca/Klient wymaga doręczenia Przesyłki pod inny adres lub do innego Odbiorcy.
- 2.25. „Kurier“ oznacza osobę zatrudnioną w VENIPAK lub reprezentującą VENIPAK przy zbieraniu (przyjmowaniu) Przesyłek od Klienta i doręczeniu ich do Odbiorcy za pokwitowaniem odbioru.
- 2.26. „Pisemnie“ oznacza sposób zawiadamiania polegający na tym, że informacja jest przekazywana VENIPAK lub Klientowi bezpośrednio w formie pisemnej drogą pocztową, elektroniczną lub faksową.
- 2.27. „Umowa“ oznacza Umowę Przewozu Przesyłek i Towarów zawartą pomiędzy VENIPAK a Klientem wraz ze wszystkimi jej aneksami, zmianami i uzupełnieniami.
- 2.28. „Samochód Ciężarowy“ oznacza pojazd do przewozu towarów o maksymalnej dopuszczalnej roboczej masie pojazdu z pełnym ładunkiem (masie całkowitej) przekraczającej 12 ton.
- 2.29. „Dzień Roboczy“ oznacza każdy dzień kalendarzowy w roku uznany przez rząd w kraju nadania, tranzytu lub dostawy Przesyłki za dzień roboczy.
- 2.30. „Towary Zabronione w Transporcie“ oznaczają metale szlachetne, kamienie szlachetne, broń, substancje psychotropowe oraz substancje lub produkty, które ze względu na swoje właściwości chemiczne lub fizyczne mogą zagrażać zdrowiu ludzkiemu, środowisku lub mieniu oraz które są włączone do Wykazu Substancji Niebezpiecznych sporządzonego przez Komitet Ekspertów Organizacji Narodów Zjednoczonych; jak również wszystkie rzeczy, towary i substancje, których przemieszczenie (wvóz, wywóz, transport) jest zabronione na mocy prawa przynajmniej jednego z państw, przez terytorium którego odbywa się przewóz, jak również rzeczy, które są określone i zabronione przez VENIPAK.
- 2.31. „Wadliwe Zlecenie“ oznacza sytuację, w której Klient nie przekazał Kurierowi Przesyłki (-ek) w chwili stawiania się Kuriera w siedzibie Klienta po przyjęciu Przesyłki (-ek) lub Kurier nie zastanie Klienta w chwili stawiania się do siedziby Klienta po przyjęciu Przesyłki (-ek), lub Klient poda niedokładne dane dotyczące Przesyłki (-ek) oraz charakterystyki jakościowe i ilościowe Przesyłki (-ek), co będzie skutkowało dodatkowymi kosztami po stronie VENIPAK.
- 2.32. „Ciężar Właściwy“ oznacza masę Przesyłki obciążaną według rzeczywistej przestrzeni zajmowanej w pojeździe. W zależności od cech fizycznych Przesyłki, mierzy się ją w metrach sześciennych (dalej: m³) lub metrach przestrzeni ładunkowej (dalej: LDM).
- 2.33. „System Zamówień VENIPAK“ (dalej: System Online VENIPAK) oznacza, że Klientowi zostanie przyznany przez VENIPAK indywidualny login do Systemu Online VENIPAK na Stronie Internetowej VENIPAK, w którym Klient może złożyć zamówienie, ma możliwość podglądu lokalizacji Przesyłki w czasie rzeczywistym, w którym przechowywane są faktury VAT i historia zamówień oraz, między innymi, wszelkie inne informacje pisemne, które są zamieszczane i przechowywane w Systemie Online VENIPAK oraz które są związane z realizacją Umowy. Wszelkie informacje zawarte w Systemie Online VENIPAK stanowią integralną część trwania stosunku umownego pomiędzy Klientem a VENIPAK oraz są uznawane za dowód realizacji Umowy.

Klient przystąpi do korzystania z Systemu Online VENIPAK w dniu podpisania Umowy. Klient otrzyma dostęp do Systemu Online VENIPAK przy użyciu danych identyfikacyjnych nadanych przez VENIPAK. Klient przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na otrzymywanie wszelkich dokumentów związanych z realizacją Umowy w Systemie Online VENIPAK oraz uznaje je za bezpośredni dowód trwania stosunku umownego, które będą miały pierwszeństwo przed wszelkimi innymi pisemnymi dowodami co do rzeczywistej interpretacji Umowy przez Strony.

2.34. „Strona Internetowa VENIPAK” oznacza stronę internetową VENIPAK pod adresem: venipak.pl.

3. OGRANICZENIA DOTYCZĄCE WYMIARÓW I MASY PACZEK

3.1. Maksymalne wymiary i masa (w polu zaznaczonym na żółto zostały wyszczególnione standardowe wymiary i masa Przesyłek), których musi przestrzegać Klient i do których stosuje się standardowe opłaty, określone w Cenniku stanowiącym Załączniki do Umowy. Aby można było zastosować standardowe opłaty, Przesyłka musi spełniać wszystkie standardowe wymiary. Jeżeli co najmniej jeden z wymiarów nie będzie odpowiadał określonym standardowym wymiarom i wadze, zastosowanie będą miały dodatkowe opłaty określone w Cenniku stanowiącym Załączniki do Umowy.

		Standardowa	Standardowa ze standardową dopłatą*	Niestandardowa z zamówieniem specjalnym**	
PACZKA	Masa Paczki	< 30 kg	X		
		30 kg – 70 kg		X	
		> 70 kg			X
	Masa Przesyłki	< 2000 kg	X		
		> 2000 kg			X
	Wymiary Paczki	< 120 cm	X		
		120 cm – 200 cm		X	
		> 200 cm			X
	Wymiary Paczki (szerokość+wysokość) x2+długość	< 300 cm	X		
		300 cm – 300 cm		X	
> 300 cm				X	
PALETA	Masa Palety	700 kg	X		
		700 kg – 900 kg		X	
		900 kg			X
	Wymiary Palety	120 cm x 80 cm 80 cm x 60 cm	X		
		100 cm x 120 cm 120 cm x 120 cm		X	
		>120 cm x 120 cm			X
	Wysokość Palety	< 170 cm	X		
		170 cm – 200 cm		X	
> 200 cm				X	

* – w przypadku przekroczenia wymiarów lub masy wskazanej w polu danej kolumny zaznaczonym na żółto "x" Przesyłki będą przyjmowane do przewozu wyłącznie po odrębnym uzgodnieniu z Klientem, pod warunkiem, że VENIPAK będzie w stanie je przetransportować. Za doręczanie tego typu Przesyłek pobierane będą dodatkowe opłaty, określone w Załączniku do Umowy. Doręczanie będzie realizowane w standardowych ramach czasowych określonych w Umowie, powiększonych o 2 (dwa) dni robocze. W przypadku, gdy co najmniej jeden wymiar Przesyłki (masa, objętość, długość, szerokość, wysokość) nie będzie odpowiadał określonym standardom i brak będzie zgody VENIPAK na dostarczenie danej Przesyłki, VENIPAK będzie uprawniona do odmówienia dostarczenia danej Przesyłki i zwrócenia jej Klientowi za dodatkową opłatą określoną w Załączniku do Umowy.

** – Warunki składania i realizacji zamówień specjalnych określa schemat potwierdzenia zamówień. VENIPAK będzie uprawniona do odmowy przyjęcia tego typu zamówień i ich realizacji. W przypadku przyjęcia tego typu zamówienia VENIPAK będzie uprawniona do dostarczenia Przesyłki (-ek) w terminie, w którym jest ona w stanie ją przetransportować. Doręczenie tego typu Przesyłek będzie podlegało dodatkowym opłatom przewidzianym w Umowie. W przypadku złożenia tego typu zamówienia VENIPAK będzie uprawniona do podjęcia wszelkich innych działań przewidzianych w Umowie i/lub Regulaminie. Doręczenie będzie realizowane w standardowych ramach czasowych określonych w Umowie, powiększonych o dwa (2) dni robocze. W przypadku, gdy co najmniej jeden wymiar Przesyłki (masa, objętość, długość, szerokość, wysokość) nie będzie odpowiadał określonym standardom i brak będzie zgody VENIPAK na dostarczenie danej Przesyłki, VENIPAK będzie uprawniona do odmówienia dostarczenia danej Przesyłki i zwrócenia jej Klientowi za dodatkową opłatą określoną w Załączniku do Umowy.

4. PAKOWANIE TOWARÓW I RZECZY WARTOŚCIOWYCH

- 4.1. Klient wyraża zgodę na przestrzeganie wymagań określonych przez VENIPAK oraz umieszczanie Przesyłek w opakowaniu zabezpieczającym nadawane rzeczy lub towary przed uszkodzeniem lub zniszczeniem podczas wykonywania czynności ładunkowych, sortowania, transportu i składowania oraz niestanowiącym zagrożenia dla ludzi, środowiska, pojazdów i innych Przesyłek, a także przed dostępem do zawartości Przesyłki bez uszkodzenia Paczki. W przypadku użycia nieodpowiedniej Paczki lub Paczki niezabezpieczającej Przesyłkę przed uszkodzeniem VENIPAK nie odpowiada za szkody poniesione przez Klienta z tego tytułu.
- 4.2. Klient zapewni, że Paczka Przesyłki będzie wystarczająca i odpowiednia dla Przesyłki oraz w pełni zabezpieczy Przesyłkę przed normalnymi zagrożeniami związanymi z transportem (bujaniem, wibracją, wilgocią, przeciążeniem, itp.).
- 4.3. Wymagania dotyczące odpowiedniego opakowania zostały przedstawione w Informacji o Usługach VENIPAK na Stronie Internetowej VENIPAK pod adresem: <https://venipak.pl/przepisy-dotyczace-pakowania/>.

5. ZNAKOWANIE PACZEK PRZESYŁEK

- 5.1. Jednostkowe Paczki Przesyłek muszą być oznakowane nalepkami Przesyłki VENIPAK z kodem kreskowym oraz danymi Klienta i Odbiorcy, które muszą być umieszczone na górnej płaszczyźnie Paczki w sposób wskazany w pisemnej Informacji o Usługach VENIPAK.
- 5.2. Pod warunkiem dokonania z Klientem w Umowie ustaleń, Klient będzie używał nalepek i taśm specjalnych dostarczonych przez VENIPAK do oznakowania poszczególnych usług i/lub usług dodatkowych. Nalepki powinny być umieszczone na opakowaniach w sposób dobrze widoczny, zaś taśma powinna być naklejona na wszystkich płaszczyznach opakowania. Niniejsza klauzula nie będzie miała zastosowania w przypadku Przesyłek Międzynarodowych.
- 5.3. VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności za braki ilościowe i jakościowe Towarów pod warunkiem ich zapakowania i oznakowania w sposób niezgodny z wymaganiami Regulaminu oraz niezgłoszenia Kurierowi przez Odbiorcę w chwili doręczenia Przesyłki reklamacji dotyczącej braków jakościowych opakowania Przesyłki lub ubytków w Paczkach.
- 5.4. Wymagania i przykłady odpowiedniego oznakowania zostały przedstawione w Informacji o Usługach VENIPAK na Stronie Internetowej VENIPAK pod adresem: <https://venipak.pl/nalezYTE-znakowanie/>.

6. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

- 6.1. Podpisując Umowę z VENIPAK, Klient wyraża zgodę na używanie Systemu Online VENIPAK.
- 6.2. Zamówienia będą składane wyłącznie w Systemie Online VENIPAK. Zamówienia mogą być również składane drogą telefoniczną, przy czym taki sposób składania zamówień podlega dodatkowej opłacie według stawek określonych w Cenniku stanowiącym Załączniki do Umowy.
- 6.3. Przed złożeniem zamówienia Klient musi mieć przygotowane Paczki Przesyłki i dokumenty w Systemie Online VENIPAK.
- 6.4. Jeżeli Klient nie ma podpisanej Umowy z VENIPAK, zamówienie zostanie przyjęte dopiero po dokonaniu przedpłaty.

6.5. Terminy składania zamówień:

Czasy realizacji zamówień na Litwie			
Vilnius, Kowno, Kłajpeda, Szawle, Poniewież, Olita, Mariampol, Taurogi, Teliszki, Uciana	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 15:00</p> <p><i>Czas realizacji od momentu złożenia zamówienia może wynosić maksymalnie 2 godziny*</i></p>		
Anykščaj, Birštonas, Biržai, Druskieniki, Elektreny, Gargždai, Ignalin, Kowno, Joniszki, Jurbarkas, Kiejdań, Kretynga, Kupiškis, Łazdijai, Mažeikiai, Mołetaj, Nowa Wilejka, Pakruojis, Połaga, Pasvalys, Plungė, Preny, Radziwiłłyszki, Rosienie, Rokiškis, Skuodas, Szaki, Szalcyninkaj, Szilalė, Szilute, Szirwinty, Szawleńcy, Troki, Uciana, Wierzeń, Władysławów, Wilejka, Wisaginia, Zarasai Wysylki	<table border="0"> <tr> <td>Paczki zlecenia należy składać do godziny 12:00</td> <td>Palety zlecenia należy składać do godziny 11:00</td> </tr> </table>	Paczki zlecenia należy składać do godziny 12:00	Palety zlecenia należy składać do godziny 11:00
Paczki zlecenia należy składać do godziny 12:00	Palety zlecenia należy składać do godziny 11:00		
Inne miasta na Litwie	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 10:00</p>		
Czasy realizacji zamówień na Łotwie			
Dyneburg, Gulbene, Jelgawa, Lipawa, Limbaži, Ryga, Valmiera, Windawa	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 15:00</p> <p><i>Czas realizacji od momentu złożenia zamówienia może wynosić maksymalnie 2 godziny*</i></p>		
Ludza, Aizkraukle, Aluksne, Preiļi, Talsi, Balvi, Cēsis, Krāslava, Ogres, Saldus	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 12:00</p>		
Inne miasta na Łotwie Wysylki i palety	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 10:00</p>		
Czasy realizacji zamówień w Estonii			
Tallin, Tartu, Parnawa, Jehvis	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 15:00</p> <p><i>Czas realizacji od momentu złożenia zamówienia może wynosić maksymalnie 2 godziny*</i></p>		
Inne miasta w Estonii	<p>Paczki i palety zlecenia należy składać do godziny 09:00</p>		
Czasy dostawy dla zamówień wieczornych			
Vilnius, Kowno, Kłajpeda, Szawle, Poniewież, Olita, Ryga, Dyneburg, Lipawa, Valmiera	<p>Paczki i palety w dni robocze od 18:00 do 22:00.</p> <p><i>Czas realizacji od momentu złożenia zamówienia może wynosić maksymalnie 2 godziny**</i></p>		

* – VENIPAK zabierze Przesyłkę (-i) w dni robocze w godzinach 8:00 – 17:00. Jeżeli Klient określi przedział czasowy, w którym Przesyłka (-i) musi (-szą) zostać zabrany (-e), przedział czasowy nie może być krótszy niż 2 godziny (np. od godziny 14:00 do godziny 16:00), zaś w przedziale czasowym od godziny 8:00 do godziny 17:00 VENIPAK nie ma obowiązku zabrania Przesyłki (-ek) w okresie wskazanym przez Klienta. Przyjmuje się, że jest to orientacyjny przedział czasowy, w którym Przesyłka (-i) może zostać zabrana (-e).

**– Usługa ta będzie realizowana w każdym konkretnym przypadku po uzgodnieniu z VENIPAK. VENIPAK zabierze Przesyłkę (-i) w ramach tej usługi w dni robocze w godzinach 18:00 – 22:00. Jeżeli Klient określi przedział czasowy, w którym Przesyłka (-i) musi (-szą) zostać zabrany (-e), przedział czasowy nie może być krótszy niż 2 godziny (np. od godziny 18:00 do godziny 20:00), zaś w przedziale czasowym od godziny 18.00 do 22.00 zbieranie zamówień podlega dodatkowej opłacie przewidzianej w Umowie.

Wysyłki muszą być gotowe do wysłania (we wszystkich miastach poza miastami głównymi) do końca czasu odbioru kuriera lub do końca czasu składania zamówienia.

- 6.6. Klient zapewni VENIPAK wszystkie warunki do realizacji złożonego zamówienia do godziny 17:00. Klient nie będzie wymagał zabrania Przesyłki (-ek) od Klienta przed godziną 17.00. Składając zamówienie, Klient zapewni co najmniej 2-godzinowy przedział czasowy na zabranie Przesyłki (-ek) (np. jeśli Klient wymaga zabrania Przesyłki (-ek) w danym dniu przed godziną 17:00, musi wskazać, że Przesyłka (-i) może (-gą) zostać zabrane w godzinach 15:00 – 17:00).
- 6.7. Jeżeli zamówienie będzie zawierało niedokładne dane oraz charakterystykę ilościową i jakościową Przesyłki, co będzie skutkowało dodatkowymi kosztami po stronie VENIPAK (np. VENIPAK wykorzystuje Samochód Ciężarowy do odbioru Przesyłek ciężkich wskazanych w zamówieniu, jednak w rzeczywistości Klient przekazuje Przesyłki lekkie, nieprzeznaczone do Samochodów Ciężarowych), Klient pokryje dodatkowe koszty poniesione przez VENIPAK według stawek uzgodnionych w Cenniku stanowiącym Załączniki do Umowy.

7. PRZEKAZANIE PACZKI KURIEROWI PRZEZ KLIENTA

- 7.1. Klient, zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym Regulaminie, Umowie, Załącznikach do Umowy oraz Informacji o Usługach VENIPAK prześle Kurierowi przygotowaną Przesyłkę oraz Dokument Towarzyszący Przesyłce (Manifest), wydrukowany (wygenerowany w wersji elektronicznej) w Systemie Online VENIPAK.
- 7.2. W zamówieniu Klient wyraża zgodę na udzielenie szczegółowych wskazówek dotyczących transportu Przesyłki przez VENIPAK związanych z warunkami ilościowymi i jakościowymi wymaganymi dla zachowania Przesyłki (np. ze względu na Przesyłkę ciężką wymagany jest Samochód Ciężarowy), a także w momencie przekazania Przesyłki dołączy do Dokumentu Towarzyszącego Przesyłce (Manifestu) lub listu przewozowego wszystkie niezbędne dokumenty oraz udzieli VENIPAK pełnych i dokładnych informacji o właściwościach Przesyłki, warunkach jej przewozu, a także wszelkich innych niezbędnych informacji wymaganych dla załatwienia formalności celnych i innych oraz wykonania przewozu. Na żądanie Klienta odprawa celna może być przeprowadzona przez wybranego przez Klienta agenta celnego. Niedokładne informacje przedłożone do odprawy celnej, załatwienia innych formalności oraz wykonania przewozu mogą spowodować wydłużenie czasu odprawy celnej. W przypadku zaniechania udzielenia przez Klienta wskazówek dotyczących transportu lub wymaganych informacji Klient uprawnia VENIPAK do zorganizowania transportu według własnego uznania z uwzględnieniem warunków niezbędnych do wykonania bezpiecznego transportu oraz innych okoliczności niezbędnych do prawidłowego wykonania zamówienia. Klient wyrówna na rzecz VENIPAK wszelkie straty doznane w wyniku zaniechania udzielenia wskazówek lub informacji. Klient nie będzie uprawniony do pozyskania odszkodowania z tytułu strat doznanych w wyniku zaniechania udzielenia powyższych informacji. VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności za wydłużenie czasu odprawy celnej wynikające z nieodpowiednio przedłożonej dokumentacji, skomplikowanych procedur celnych lub innych obiektywnych przyczyn niezależnych od VENIPAK.
- 7.3. Klient poniesie odpowiedzialność za prawidłowość danych dotyczących Klienta i Odbiorcy oraz danych dotyczących wyceny Przesyłki podanych w dokumentach wysyłkowych, za zgodność zawartości Przesyłki z informacją zawartą w liście przewozowym VENIPAK i dokumentach eksportowych oraz za wszelkie inne konsekwencje z tym związane.
- 7.4. Kurier przejmie Przesyłkę poprzez podpisanie Dokumentu Towarzyszącego Przesyłce (Manifestu), którego jeden egzemplarz pozostanie u Klienta. Przyjmuje się, że Przesyłka została przyjęta do przewozu w momencie jej przyjęcia i podpisania Dokumentu Towarzyszącego Przesyłce (Manifestu) przez Kuriera.
- 7.5. Kurier będzie uprawniony do odmowy przyjęcia Paczek Niestandardowych, Paczek, które nie zostały przygotowane i oznakowane zgodnie z wymaganiami niniejszego Regulaminu, a także Paczek, które mogą zawierać Towary Zabronione w Transporcie. W przypadku przyjęcia przez Kuriera tego typu Przesyłek VENIPAK będzie zwolniona z wyrównania na rzecz Klienta poniesionych z tego tytułu strat i może żądać od Klienta naprawienia szkód wyrządzonych VENIPAK lub osobom trzecim.
- 7.6. Pracownik VENIPAK odpowiedzialny za przyjęcie Przesyłek od Klienta do przewozu w przypadku konkretnej Przesyłki będzie uprawniony do odmowy przyjęcia do przewozu w terminalu (magazynie) VENIPAK Paczki Niestandardowej, której wymiary i masa nie odpowiadają zakresom przewidzianym w Regulaminie. Ewentualnie, pracownik VENIPAK odpowiedzialny w danym przypadku za przyjęcie Przesyłek Klienta w terminalu (magazynie) może przepakować i zdemontować Paczkę Niestandardową, której wymiary i masa nie odpowiadają zakresom przewidzianym w Regulaminie. Klient przyjmuje do wiadomości, że w trakcie trwania stosunku umownego Kurier VENIPAK może nie być w stanie obiektywnie ocenić wymiarów i masy Paczki oraz innych wymagań przewidzianych w Regulaminie i Informacji o Usługach VENIPAK w momencie przyjęcia Paczki od Klienta do momentu jej dostarczenia do terminalu (magazynu), w związku z tym, w przypadku dokonania pomiarów i zważenia Przesyłki w danym terminalu (magazynie) VENIPAK i stwierdzenia, że Paczka nie odpowiada zakresom wymiarów i masy określonym w Regulaminie, VENIPAK będzie uprawniona do dodatkowego obciążenia Klienta poniesionymi kosztami w trybie określonym w Umowie.
- 7.7. Kurier będzie uprawniony do czekania nie dłużej niż 10 minut na przygotowanie Przesyłki do przekazania. Czas określony w niniejszym punkcie nie obejmuje czasu wymaganego na załadunek Przesyłki.
- 7.8. Kurier samodzielnie dokona załadunku Przesyłek do pojazdu, przy czym masa jednej Paczki nie będzie przekraczała 30 kg, a Przesyłka będzie składa się z nie więcej niż 20 (dwudziestu) Paczek.
- 7.9. Paczka o masie powyżej 30 kg lub o objętości 1 m³ (masa na 1 m³ – 250 kg) będzie ułożona na Palecie lub w pojemniku, który obiektywnie pozwoli na wykonanie czynności ładunkowych przy użyciu typowego zmechanizowanego sprzętu przeładunkowego (na przykład elektrycznego wózka widłowego lub podnośnika hydraulicznego ręcznego).

- 7.10. W przypadku nadawania Przesyłek do tego samego Odbiorcy pod warunkiem, że masa Przesyłki przekracza 250 kg lub objętość przekracza 1 m³, Przesyłka (-i) będzie (-ą) ułożona (-e) na Palecie lub w pojemniku, który obiektywnie pozwoli na wykonanie czynności ładunkowych przy użyciu typowego zmechanizowanego sprzętu przeładunkowego (na przykład elektrycznego wózka widłowego lub podnośnika hydraulicznego ręcznego).
- 7.11. Przesyłka o masie powyżej 30 kg, wymagająca wykonania czynności ładunkowych, podlega dodatkowym opłatom w trybie określonym w Umowie i Aneksach do Umowy. Klient samodzielnie dokona załadunku Przesyłki, której załadunek wymaga użycia sprzętu przeładunkowego. Klient przygotowuje niezbędny sprzęt i zapewni bezpieczny załadunek Przesyłki w momencie przyjazdu Kuriera.
- 7.12. Klient zapewnia, że przekaże Przesyłkę do przewozu w pojemniku lub opakowaniu, zabezpieczającym zawartość Przesyłki przed obiektywną fizyczną możliwością dostępu do niej poprzez celowe aktywne działanie fizyczne bez uszkodzenia Przesyłki, a także, że pojemnik i opakowanie Przesyłki będą wykonane w sposób zapewniający wszelkie niezbędne warunki rzeczywiste dla zachowania Przesyłki przez cały okres przewozu Przesyłki, tj. podczas wykonywania czynności ładunkowych, sortowania, transportu i składowania, oraz niestanowiący zagrożenia dla ludzi, środowiska, pojazdów i innych Przesyłek, oraz w pełni zabezpieczy Przesyłkę przed normalnymi zagrożeniami związanymi z transportem (bujaniem, wibracją, wilgocią, przeciążeniem, itp.).
- 7.13. Strony uzgadniają, że wymagania dotyczące odpowiedniego opakowania mają pierwszorzędne znaczenie w sektorze przewozu przesyłek i muszą być przestrzegane z najwyższą dokładnością. Strony rozumieją i przyjmują do wiadomości, że odpowiednie opakowanie Przesyłki w znacznym stopniu warunkuje skuteczne dostarczenie Przesyłki do adresata, dlatego też każda ze Stron przyjmuje na siebie i ponosi ryzyko działań, na które ma wpływ, aby zapewnić maksymalne zabezpieczenie Przesyłek przed nieprzewidzianymi obiektywnymi przeszkodami, które mogą powstać podczas transportu, takimi jak wypadek drogowy, awaria pojazdu, wyboje itp.) Strony rozumieją, że odpowiednie opakowanie Przesyłki pozwoli uniknąć takich konsekwencji i zminimalizuje ryzyko uszkodzenia Przesyłki.
- 7.14. Klient poinformuje właściwego menedżera VENIPAK na piśmie na co najmniej 1 (jeden) dzień roboczy przed nadaniem Przesyłki o przekazaniu VENIPAK Przesyłki zawierającej powyżej 10 (dziesięć) Palet Stałych skierowanej do jednego Odbiorcy wskazanego przez Klienta w mieście, w którym znajduje się terminal paczkowy VENIPAK (lista miast, w których znajdują się terminale paczkowe VENIPAK dostępna jest na Stronie Internetowej pod adresem <https://venipak.pl/laczność/>) lub Przesyłki składającej z 5 (pięciu) Palet Stałych skierowanej do jednego Odbiorcy wskazanego przez Klienta w innych miastach (wszystkie inne miasta niewyszczególnione wśród miast, w których znajdują się terminale paczkowe VENIPAK, których lista dostępna jest na Stronie Internetowej pod adresem: <https://venipak.pl/laczność/>).
- 7.15. Nie później niż na 1 (jeden) dzień roboczy przed nadaniem Przesyłki Klient uzgodni z VENIPAK w odrębnej pisemnej umowie indywidualne warunki i cenę przewozu Przesyłki o masie powyżej 2000 kg oraz Paczek/Palet składających się na Przesyłkę o szerokości większej niż 1,2 m, długości większej niż 0,8 m i/lub wysokości większej niż 1,7 m, lub o masie powyżej 700 kg, lub o wartości większej niż określona w pkt. 13.2 niniejszego Regulaminu.
- 7.16. Klient będzie uprawniony do otrzymywania informacji o przebiegu realizacji przewozu Przesyłki i dostawie Przesyłki.

8. PRZEKAZANIE PRZESYŁKI DLA ODBIORCY

- 8.1. VENIPAK zobowiązuje się do poinformowania Odbiorcy o dostarczeniu Przesyłki z wyprzedzeniem za pomocą wiadomości SMS i/lub drogą elektroniczną jedynie w przypadku, gdy Odbiorca jest osobą fizyczną.
- 8.2. Kurier będzie uprawniony do czekania na odbiór Przesyłki nie dłużej niż 10 minut.
- 8.3. VENIPAK zobowiązuje się do doniesienia Przesyłki, której masa nie przekracza 30 kg, z pojazdu do drzwi miejsca zamieszkania lub pracy Odbiorcy. Jeżeli Przesyłka składa się z więcej niż 20 (dwudziestu) Paczek, których masa nie przekracza 30 kg, za doniesienie Paczek do drzwi miejsca zamieszkania lub pracy Odbiorcy odpowiada Odbiorca. Jeżeli masa Paczki przekracza powyżej określoną masę, Klient zapłaci cenę określoną w Cenniku stanowiącym Aneksy do Umowy.
- 8.4. W momencie przekazania Przesyłki dla Odbiorcy osoba odbierająca Przesyłkę czytelnie wpisze na Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifest) swoje imię i nazwisko, czas doręczenia oraz zaopatrzy go w swój Podpis. Jeżeli Dokument Towarzyszący Przesyłce (Manifest) będzie w formie elektronicznej, Kurier będzie uprawniony do wpisania danych osoby odbierającej Przesyłkę, o których mowa w niniejszym punkcie, oraz wymagania od osoby odbierającej Przesyłkę złożenia czytelnego Podpisu.
- 8.5. Przyjmuje się, że Przesyłka została doręczona, gdy Odbiorca lub jego przedstawiciel odbierze Przesyłkę i podpisze Dokument Towarzyszący Przesyłce (Manifest). W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę widocznych zewnętrznych uszkodzeń Paczki Przesyłki, Odbiorca odnotuje je na Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifest).
- 8.6. Klient będzie odpowiedzialny za przyjęcie Przesyłki przez Odbiorcę w trybie, na warunkach i w terminach określonych w Umowie. W momencie odbioru Przesyłki Odbiorca w obecności Kuriera dokona oględzin Paczki Przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę jakichkolwiek uszkodzeń Paczki Odbiorca odnotuje je w Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifest). VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia Przesyłki lub jej części, jeżeli nie zostaną one odnotowane w Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifest).
- 8.7. W przypadku zaistnienia obiektywnych okoliczności faktycznych utrudniających przekazanie Przesyłki (np. w chwili przekazania brak jest technicznej możliwości rozładunku Przesyłki, Odbiorca nie został odnaleziony lub odmawia przyjęcia Przesyłki, Odbiorca lub inna osoba prawnie zobowiązana odmawia uregulowania kwot określonych w Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifest), liście przewozowym i/lub innych dokumentach, lub w inny sposób należnych VENIPAK zgodnie z Umową), VENIPAK zwróci się do Klienta o bezpośrednie udzielenie dalszych wskazówek. Klient pokryje na rzecz VENIPAK wszystkie koszty doręczenia i wykonania wskazówek, które są płatne zgodnie z odrębną dokumentacją dostarczoną przez VENIPAK potwierdzającą wysokość poniesionych kosztów.
- 8.8. W przypadku zaniechania udzielenia wskazówek, o których mowa w pkt 8.7, VENIPAK dokona zwrotu Przesyłki Klientowi lub jej rozładunku i przekazania do przechowania na koszt Klienta. W tym przypadku przyjmuje się, że przewóz został wykonany, zaś

wszelkie nieuregulowane należności i zobowiązania Klienta do pokrycia kosztów poniesionych przez VENIPAK zgodnie z przedstawionymi przez VENIPAK dokumentami potwierdzającymi poniesienie kosztów pozostaną w mocy,

- 8.9. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub nie zastania Odbiorcy pod wskazanym adresem Kurier udokumentuje i zarejestruje jedną z możliwych procedur: „BRAK ZASTANIA”, „ZWROT”, „PRZEKIEROWANIE”. Procedury „BRAK ZASTANIA”, „ZWROT” i „PRZEKIEROWANIE” podlegają opłatom przewidzianym w Umowie. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Klientem zostanie automatycznie odnotowana i zarejestrowana procedura „BRAK ZASTANIA”.
- 8.10. Przesyłki adresowane do osoby do jej miejsca pracy lub nauki, akademiku, miejsca pełnienia służby wojskowej, szpitalu, sanatorium, obozu lub zakładu penitencjarnego będą doręczane administracji lub jej upoważnionym przedstawicielom. Przyjmuje się, że właściwym Odbiorcą jest osoba wskazana przez Klienta w Systemie Online VENIPAK, a także w liście przewozowym, innych dokumentach i/lub zawiadomieniach przekazanych przez Klienta, oraz każda osoba, która jest w stanie odebrać i przekazać Przesyłkę Odbiorcy, np. osoba pracująca lub mieszkująca w tym samym lokalu co Odbiorca, sąsiedzi Odbiorcy, a także każda inna osoba, która znajduje się pod adresem podanym przez Klienta. W przypadku, gdy podane przez Klienta dane identyfikacyjne Odbiorców (adres, imię, nazwisko) wskazują na różne osoby, pierwszeństwo mają dane identyfikacyjne Odbiorcy podane w Systemie Online VENIPAK.
- 8.11. Przesyłki adresowane do osoby prawnej będą doręczane osobie podanej na Paczce Przesyłki lub innemu pracownikowi tej osoby prawnej za pokwitowaniem odbioru.
- 8.12. Odbiorca dokona rozładunku Przesyłek, których rozładunek wymaga użycia sprzętu przeładunkowego. Klient zawiadomi Odbiorcę z odpowiednim wyprzedzeniem o dostarczeniu Przesyłek, których rozładunek wymaga użycia sprzętu przeładunkowego, po otrzymaniu informacji od VENIPAK.
- 8.13. W przypadku zaistnienia sytuacji, w której Odbiorca przyjmie Przesyłkę nienależącą do niego Odbiorca lub Klient niezwłocznie poinformuje o tym VENIPAK oraz dokona zwrotu Przesyłki na własny koszt. W przypadku zaniechania zwrotu Przesyłki VENIPAK, Klient poniesie pełną odpowiedzialność finansową za przyjętą przez Odbiorcę i niezwróconą Przesyłkę.

9. ZASADY ZWROTU PALET DEMONTOWALNYCH

- 9.1. W przypadku konieczności dokonania zwrotu pustych Palet Demontowalnych dla Klienta zostanie podpisany Załącznik do Umowy pt. „Zwrot Palet”.
- 9.2. Puste palety zostaną zwrócone jedynie po wykonaniu przez Klienta wszystkich obowiązkowych wskazówek VENIPAK. Klient wypełni i przedłoży Kurierowi do podpisu protokół zdawczo-odbiorczy Palet, a następnie zeskanuje go i prześle na pocztę elektroniczną pod adresem: archive@venipak.com. Klient przedłoży kopie podpisanych protokołów zdawczo-odbiorczych Palet co tydzień za poprzedni tydzień.
- 9.3. Zwrot Palet będzie odbywał się na podstawie odrębnego Aneksu do Umowy uwzględniając procent ich zużycia uzgodniony na piśmie. Palety jednorazowe o wymiarach 1200x800x123 mm, masa palety: 11,5 kg, masa obciążenia: do 500 kg nie będą podlegały zwrotowi.
- 9.4. Palety Stałe nie będą podlegały zwrotowi. Rozliczenie tego typu Palet będzie leżało po stronie Klienta i Odbiorcy.
- 9.5. VENIPAK będzie uprawniona do zwrotu Palet za jednym lub kilkoma podejściami według własnego uznania. VENIPAK będzie również uprawniona do zawieszenia zwrotu Palet w przypadku nieuregulowania przez Klienta należności.

10. RZECZY WYKLUCZONE PRZEZ VENIPAK Z TRANSPORTU

- 10.1. „Towary Zabronione w Transporcie” oznaczają rzeczy oraz substancje lub produkty, które ze względu na swoje właściwości chemiczne lub fizyczne mogą zagrażać zdrowiu ludzkiemu, środowisku lub mieniu oraz które są włączone do Wykazu Substancji Niebezpiecznych sporządzonego przez Komitet Ekspertów Organizacji Narodów Zjednoczonych; jak również wszystkie rzeczy, towary i substancje, których przemieszczenie (wvóz, wywóz, transport) jest zabronione na mocy prawa państwa, przez terytorium którego odbywa się przewóz, na przykład:
- Kosztowności (biżuteria, dzieła sztuki, antyki, metale szlachetne, kamienie szlachetne), pieniądze, bilety, czek, bilety loteryjne, karty bankowe, papiery wartościowe, akcje, weksle i inne dokumenty (w tym m.in. dokumenty tożsamości, dyplomy) oraz przedmioty, których w razie uszkodzenia nie można przywrócić do stanu pierwotnego, odtworzyć i/lub zastąpić równoważnymi.
 - Broń i jej części, amunicja, materiały i substancje wybuchowe.
 - Środki odurzające, substancje psychotropowe i ich prekursorzy, z wyłączeniem leków posiadających analogiczne właściwości.
 - Żywe zwierzęta i rośliny.
 - Szybko psujące się artykuły żywnościowe i nieżywnościowe.
 - Pieniądze, papiery wartościowe, metale szlachetne i kamienie szlachetne, antyki.
 - Roztwory toksyczne lub żrące.
 - Materiały audiowizualne i drukowane zakazane przez prawo.
 - Szczątki ludzkie lub części ciała.
 - Rzeczy wymagające specjalnych warunków temperatury, wilgotności lub innych warunków transportu.
 - Rzeczy wymagające specjalnych zezwoleń lub szczególnych warunków w zakresie przemieszczenia, importu lub eksportu.
 - Rzeczy, które ze względu na swoje właściwości mogą wyrządzić szkodę innym przesyłkom, zdrowiu ludzkiemu lub środowisku.

- 10.2.** VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie i/lub ubytek poniższych Przesyłek, jeżeli:
- a) do przewozu zostaną przekazane wyroby szklane, wazy, sprzęt laboratoryjny i inne z natury kruche rzeczy;
 - b) do przewozu zostaną przekazane leki wydawane na receptę. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia i/lub ubytku Klient poniesie koszty utylizacji uszkodzonych leków;
 - c) będzie wykonywany przewóz artykułów i środków spożywczych niezależnie od Paczki, w którą zostały zapakowane. Klient pokryje wszystkie koszty związane z likwidacją szkód w przypadku zepsucia się przewożonych artykułów i środków spożywczych oraz uszkodzenia Przesyłek osób trzecich.

We wszystkich powyższych przypadkach Klient naprawi szkodę wyrządzoną VENIPAK, jeżeli Przesyłki Klienta spowodują uszkodzenie Przesyłek VENIPAK, szkodę na mieniu VENIPAK lub w inny sposób naruszą interesy VENIPAK. W takiej sytuacji VENIPAK poniesie odpowiedzialność wobec Klienta jedynie w przypadkach występowania zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa ze strony VENIPAK.

- 10.3.** Uwzględniając specyficzne właściwości przewożonych rzeczy Klient osobiście zastosuje specjalne środki bezpieczeństwa przy pakowaniu Przesyłek składających się z:
- a) Mebli, które często są ponadgabarytowe, słabo zabezpieczone Paczką, w związku z czym mogą łatwo uszkodzić i zniszczyć przesyłki osób trzecich.
 - b) Artykułów motoryzacyjnych (maszyn, części) i chemii motoryzacyjnej (np. smarów), które często przewożone są bez Paczki, zawierają niebezpieczne składniki (np. kwas siarkowy), a w przypadku przewożenia ich w niewystarczającym opakowaniu i uszkodzenia mogą spowodować szkody na mieniu VENIPAK lub Przesyłkach osób trzecich.
 - c) Wielkogabarytowego sprzętu AGD (np. chłodziarki, zamrażarki, pralki, zmywarki, telewizory), który często ma dużą wartość, Paczki są łatwo uszkodzane, często o niestandardowych wymiarach, w związku z czym mogą łatwo ulec uszkodzeniu, co może spowodować uszkodzenie Przesyłek osób trzecich. Niniejsza klauzula nie będzie miała zastosowania do tego typu Przesyłek w opakowaniu fabrycznym.

- 10.4.** We wszystkich powyższych przypadkach Klient naprawi szkodę wyrządzoną VENIPAK, jeżeli Przesyłki Klienta spowodują uszkodzenie Przesyłek VENIPAK, szkodę na mieniu VENIPAK lub w inny sposób naruszą interesy VENIPAK. VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłek, jeżeli Klient nie zastosuje dodatkowych i szczególnych środków w celu zabezpieczenia opakowania dla rodzajów Przesyłek określonych powyżej. W całym okresie obowiązywania Umowy Klient zobowiązuje się do przedstawienia pisemnych i wizualnych dowodów na zastosowanie dodatkowych i szczególnych środków w celu zabezpieczenia Przesyłek, o których mowa w niniejszym punkcie. W przypadku zaniechania dołączenia przez Klienta do reklamacji pisemnych i wizualnych dowodów na zastosowanie dodatkowych i szczególnych środków w celu zabezpieczenia opakowania Przesyłek VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłek.

- 10.5.** Klient zobowiązuje się do zapewnienia i zagwarantowania, że Przesyłka nie będzie zawierała żadnych innych rzeczy niż określone w dokumentach przekazanych przez Klienta lub Towarów Zabronionych w Transporcie. Klient rozumie i przyjmuje do wiadomości, że zlecając przewóz Towarów Zabronionych w Transporcie, przekazując je do przewozu lub w jakikolwiek inny sposób powodując ich przekazanie do przewozu, poniesie pełną odpowiedzialność za konsekwencje oraz zobowiązuje się do pokrycia na rzecz VENIPAK wszelkich strat związanych z karami i sankcjami nałożonymi przez właściwe władze lub wszelkich innych strat wynikających z przewozu danych towarów. W przypadku stwierdzenia, że Przesyłka (lub jej część) zawiera Towary Zabronione w Transporcie VENIPAK odmówi jej przyjęcia w całości lub części i zorganizowania jej przewozu. W razie późniejszego stwierdzenia tego faktu, przewóz Przesyłki (lub jej części) zostanie zaniechany.

- 10.6.** Klient zobowiązuje się nie przekazywać do doręczenia przesyłek ADR (towarów niebezpiecznych). Towary niebezpieczne w tym przypadku obejmują Przesyłki, które podczas przewozu lub przechowywania mogą powodować choroby, zatrucia, oparzenia ludzi i zwierząt, eksplozje, pożary, uszkodzenia innych Przesyłek, konstrukcji i instalacji oraz zanieczyszczenie środowiska. Tego typu Przesyłki zawierają materiały i substancje wybuchowe (np. czarny proch), gazy (np. aerozole), ciecze łatwopalne (np. benzyna), ciała stałe łatwopalne (np. siarka), materiały samozapalne (np. węgiel aktywny), materiały wydzielające gazy łatwopalne w kontakcie z wodą (np. proszek cynkowy), substancje utleniające (np. nadmanganian potasu), nadtlarki organiczne (np. nadtlenek acetyloacetonu), substancje toksyczne (np. pestycydy), substancje zakaźne (np. szczepionki), substancje radioaktywne (np. uran), substancje żrące (np. kwas siarkowy), różne materiały i substancje niebezpieczne (np. suchy lód).

- 10.7.** VENIPAK będzie uprawniona do zawieszenia przewozu i zbadania zawartości Przesyłki na każdym etapie w trybie określonym w Regulaminie w przypadku podejrzenia, że Przesyłka zawiera Towary Zabronione w Transporcie, które mogą zagrażać zdrowiu ludzkiemu lub innym Przesyłkom lub są zabronione w transporcie do innych krajów. W takim przypadku VENIPAK podejmie wszelkie niezbędne środki bezpieczeństwa. Klient wyrówna na rzecz VENIPAK wszystkie z tego tytułu poniesione straty i koszty, niezależnie od kraju, w którym zostały poniesione.

- 10.8.** W razie wątpliwości Klienta co do zawartości Przesyłki i możliwości jej przekazania VENIPAK do przewozu Klient uprzednio skontaktuje się z VENIPAK według danych kontaktowych wskazanych w Umowie w celu wyjaśnienia możliwości przekazania Przesyłki do przewozu.

11. SPECYFIKA MIĘDZYNARODOWEGO TRANSPORTU PRZESYŁEK

- 11.1.** W przypadku Przesyłek Międzynarodowych, oprócz zasad ogólnych określonych w niniejszym Regulaminie, Umowie, Załącznikach do Umowy oraz Informacji o Usługach VENIPAK, zastosowanie mają dodatkowe postanowienia dotyczące Przesyłek Międzynarodowych zawarte w niniejszym paragrafie.

- 11.2.** W przypadku wykonywania międzynarodowego transportu, jeżeli pojazd VENIPAK nie zostanie załadowany lub rozładowany w punkcie załadunku lub rozładunku w uzgodnionym czasie z winy nieleżącej po stronie VENIPAK, Klient zapłaci na rzecz VENIPAK karę umowną w wysokości określonej w Cenniku stanowiącymi Załącznikiem do Umowy. W przypadku, gdy w sytuacji opisanej z zdaniu poprzedzającym VENIPAK poniesieni szkodę, której wartość przekracza naliczoną karę umowną, VENIPAK jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

- 11.3. W przypadku międzynarodowego transport, Klient złoży zamówienie na przewóz Przesyłki w Systemie Online VENIPAK na co najmniej 4 dni robocze w przypadku transportu morskiego i lotniczego oraz na co najmniej 1 dzień roboczy w przypadku transportu drogowego przed przewidzianą datą załadunku Przesyłki.
- 11.4. W przypadku międzynarodowego transportu VENIPAK potwierdzi zamówienie w ciągu 24 godzin.
- 11.5. W przypadku Przesyłek Międzynarodowych terminy dostaw będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy VENIPAK a Klientem.
- 11.6. W przypadku przewozu przesyłek na terenie Unii Europejskiej VENIPAK będzie wykonywała przewozy bez zezwoleń wymaganych dla przewozu Przesyłek do krajów trzecich. W tym przypadku Klient przygotowuje dokumenty w taki sposób, aby Odbiorca i miejsce rozładunku były wskazane wyłącznie na terenie Unii Europejskiej. W przypadku, gdy Klient przygotowuje dokumenty w inny sposób, zaś VENIPAK poniesie z tego tytułu straty (np. zatrzymanie pojazdu, nałożenie kary), Klient wyrówna na rzecz VENIPAK wszystkie poniesione straty w terminie 7 dni kalendarzowych od daty złożenia pisemnej reklamacji.
- 11.7. W przypadku wykonywania przewozu na terenie państw trzecich Klient upoważnia VENIPAK do przeprowadzenia niezbędnych procedur celnych w związku z realizacją Umowy oraz zobowiązuje się do pokrycia na rzecz VENIPAK wszelkich kosztów poniesionych w związku z realizacją danego zlecenia. Na życzenie Klienta, procedury celne mogą być przeprowadzone przez wybranego przez Klienta agenta celnego.

12. ŚWIADCZONE USŁUGI, CENY USŁUG

- 12.1. VENIPAK świadczy usługi przewozu Przesyłek. Dodatkowe usługi są dostępne jedynie w regionach określonych przez VENIPAK. Szczegółowy wykaz świadczonych usług w podziale na regiony można znaleźć na Stronie Internetowej VENIPAK pod adresem: venipak.pl.
- 12.2. Ceny usług dla Klientów zostaną uzgodnione w Umowie.
- 12.3. Ceny Usług dla Klientów, z którymi nie zostanie podpisana Umowa, uzgadniane będą indywidualnie pod numerem telefonu: +370 700 55221 lub adresem poczty elektronicznej: helpdesk.lt@venipak.com. Ceny dla Klientów, z którymi nie zostanie podpisana Umowa, można znaleźć w Systemie Internetowym pod adresem: fast.venipak.com po wprowadzeniu dokładnych danych Klienta, Odbiorcy i Przesyłki (masy lub objętości, adresu przyjęcia, adresu dostawy, numerów telefonów kontaktowych Klienta i Odbiorcy). W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt pod numerem telefonu: 8 700 5521 lub adresem poczty elektronicznej: helpdesk.lt@venipak.com.

13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, ZASADY ROZPOZNAWANIA REKLAMACJI I WYRÓWNANIA SZKÓD

- 13.1. Jeżeli VENIPAK w wyniku zamierzonych działań lub rażącego niedbalstwa zaniecha dostarczenia Przesyłki do Odbiorcy w terminie uzgodnionym na piśmie pomiędzy VENIPAK a Klientem lub dostarczy Przesyłkę w terminie późniejszym niż określony w Aneksach do Umowy w przypadku wykonywania przewozu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na żądanie Klienta VENIPAK zaniecha obciążenia dostawy i/lub zwrotu Przesyłki z tytułu opóźnienia w dostawie. W przypadku nałożenia na Klienta kary za opóźnienie w dostarczeniu Przesyłki z winy leżącej po stronie VENIPAK (tj. w wyniku zamierzonych działań lub rażącego niedbalstwa) VENIPAK wyrówna na rzecz Klienta karę do wysokości 1300 PLN (włącznie) za jedną Przesyłkę lub zamówienie. Maksymalna miesięczna wysokość kar płatnych przez VENIPAK na rzecz jednego Klienta wynosi 4100 PLN. Ograniczenia odpowiedzialności VENIPAK wskazane w niniejszym ustępie nie dotyczą Klientów, którzy są osobami fizycznymi, korzystającymi z usług VENIPAK w celu niezwiązanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 13.2. W przypadku dostawy Przesyłek na terenie krajów bałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia), jeżeli wartość Przesyłki przekracza 2300 PLN, lub w innych przypadkach zalecanych przez VENIPAK, Klient ma możliwość wykupienia dodatkowej usługi odszkodowawczej w Systemie Online VENIPAK. Jeżeli Klient zaniecha wyboru dodatkowej usługi odszkodowawczej w przypadku dostarczenia Przesyłki do krajów bałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia), będzie podlegał standardowej odpowiedzialności przewoźnika w zależności od rodzaju przewozu - (i) z tytułu szkód spowodowanych przez zaginione i uszkodzone przesyłki międzynarodowe zgodnie z przepisami Światowej Konwencji Pocztowej Światowego Związku Pocztowego oraz Regulaminu dotyczącego Korespondencji Pocztowej i Paczek Pocztowych, jednak odszkodowanie nie może przekraczać 40 SDR za jedną przesyłkę i 4,50 SDR za jeden kilogram przesyłki (SDR jest walutą pochodną, której kurs wymiany w stosunku do dolara amerykańskiego jest ogłaszany przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy. Wysokość odszkodowania w złotych będzie ustalana według oficjalnego kursu wymiany dolara amerykańskiego w stosunku do złotego ustalonego przez Narodowy Bank Polski w dniu nadania Przesyłki); (ii) z tytułu szkód spowodowanych przez zaginione i uszkodzone przesyłki krajowe o wartości nieprzekraczającej 2300 PLN zostanie wyrównany koszt zaginionej lub uszkodzonej Przesyłki pod warunkiem, że Klient przedstawi wiarygodny i reprezentatywny dowód poniesienia kosztu Przesyłki. Jeżeli Klient przedłoży jedynie dokumenty sprzedaży (faktury) Przesyłki, VENIPAK wyrówna maksymalnie 70% ceny sprzedaży zaginionej lub uszkodzonej Przesyłki, maksymalnie do kwoty 2300 PLN EUR. W razie wątpliwości VENIPAK może zażądać, zaś Klient zobowiązany jest do przedstawienia dokumentów sprzedaży (faktur) zaginionej lub uszkodzonej Przesyłki od różnych dostawców za różne okresy; (iii) z tytułu szkód spowodowanych przez zaginione i uszkodzone przesyłki krajowe i międzynarodowe zgodnie z przepisami Zrzeszenia Międzynarodowego Transportu Lotniczego (IATA) zawartymi w Lotniczym Liście Przewozowym (AWB) oraz Konwencją o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 23 lutego 1968 r., (iv) z tytułu szkód spowodowanych przez zaginione i uszkodzone przesyłki międzynarodowe zgodnie z postanowieniami zawartymi w konosamentach (Bill of Lading), Konwencją międzynarodową o ujednostajnieniu niektórych zasad dotyczących konosamentów z dnia 25 sierpnia 1924 r. (Regułami Haskimi) i Protokołem jej podpisania, Protokołem z dnia 23 lutego 1968 r. zmieniającym Międzynarodową konwencję o ujednostajnieniu niektórych zasad dotyczących konosamentów z dnia 25 sierpnia 1924 r. (Reguły Vesbjijskie), Protokołem z dnia 21 grudnia 1979 r. zmieniającym Międzynarodową konwencję o ujednostajnieniu niektórych zasad dotyczących konosamentów z dnia 25 sierpnia 1924 r. (Reguły Haskie), zmienioną Protokołem z dnia 23 lutego 1968 r. (Regułami Vesbjijskimi) (w transporcie morskim); (v) z tytułu szkód spowodowanych przez zaginione i uszkodzone przesyłki krajowe i międzynarodowe zgodnie z Umową o Międzynarodowej Kolejowej Komunikacji Towarowej (SMGS) (w transporcie kolejowym).

Szkody pośrednie, w tym utrata dochodu lub zysku, oraz szkody niemajątkowe, w tym utrata dobrej reputacji firmy, nie podlegają odszkodowaniu. W przypadku uszkodzenia wyłącznie nieoryginalnego opakowania Przesyłki, odszkodowanie z tytułu ubytków w opakowaniu nie przysługuje. Ograniczenia odpowiedzialności VENIPAK wskazane w niniejszym ustępie nie dotyczą Klientów, którzy są osobami fizycznymi, korzystającymi z usług VENIPAK w celu niezwiązanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową.

- 13.3.** W przypadku innych przesyłek międzynarodowych, tj. dostarczania Przesyłek poza kraje bałtyckie (Litwę, Łotwę, Estonię), odszkodowanie będzie przysługiwało jedynie w ramach konwencji międzynarodowej właściwej dla danego przewozu.
- 13.4.** VENIPAK nie poniesie odpowiedzialności:
- 13.4.1.** za ubytki lub uszkodzenie towarów po warunkiem, że zostały zapakowane i oznakowane niezgodnie z wymaganiami Regulaminu oraz w chwili doręczenia Przesyłki Odbiorca nie dokona w Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifeście) adnotacji o uszkodzeniu opakowania lub ubytków w Paczkach;
- 13.4.2.** za ubytki w Paczkach powstałe podczas przyjęcia Przesyłek od Klienta do terminalu VENIPAK pod warunkiem, że zostały one dostarczone do VENIPAK na Paletach, a nie pojedynczo z uwagi na dużą ilość Paczek w celu zapewnienia ich szybkiego i bezpiecznego przekazania, a Klient nie posiada materiału wideo potwierdzającego załadunek brakującej Paczki na pojazd. Klient rozumie, że Kurier VENIPAK nie jest w stanie fizycznie dokonać sprawdzenia ilości Paczek przy odbiorze dużej ilości Paczek ułożonych na Paletach, w związku z tym podpis Kuriera VENIPAK na Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifeście) nie może być uznany za dowód w sądzie, że VENIPAK przyjęła wszystkie Paczki wyszczególnione na Dokumencie Towarzyszącym Przesyłce (Manifeście);
- 13.4.3.** za Przesyłkę zajęłą przez instytucję publiczną;
- 13.4.4.** za okoliczności nadzwyczajne (force majeure) zaistniałe w chwili doręczenia Przesyłki, powodujące zaginięcie Przesyłki, ubytki w Przesyłce lub jej uszkodzenie, oraz brak możliwości ustalenia, co stało się z Przesyłką, ponieważ dokumenty niezbędne do przeprowadzenia dowodu zostały zniszczone, a winy VENIPAK nie sposób jest dowieść w inny sposób. Za okoliczności nadzwyczajne uważa się każde zdarzenie o charakterze zewnętrznym i nadzwyczajnym, które w chwili zawarcia Umowy nie było możliwe do przewidzenia, ani któremu nie można było zapobiec w szczególności takie, jak: klęska żywiołowa, kataklizm, strajk, stan wyjątkowy, stan wojenny, wprowadzenie nowych aktów prawnych, wprowadzenie decyzji władz administracyjnych, które to zdarzenia uniemożliwiły należyte wykonanie Umowy, za szkody spowodowane naturalnymi właściwościami rzeczy (towarów), które zostały zniszczone lub uszkodzone w całości lub w części, takie jak stłuczenie, zerdzewienie, wyblaknięcie, pęknięcie, złamanie, zgniecenie;
- 13.4.5.** w przypadku odbioru Przesyłki przez Odbiorcę i pokwitowania jej doręczenia. Z chwilą odebrania Przesyłki na Odbiorcę przejdzie wszelkie ryzyko przypadkowego zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy (towarów) znajdujących się w Przesyłce;
- 13.4.6.** w przypadku ubytków lub uszkodzenia, zaginięcia lub zniszczenia Przesyłki lub jej części, opóźnienia w dostawie lub niedostarczenia Przesyłki z winy nieleżącej po stronie VENIPAK, jeżeli:
- zawartość Przesyłki stanowiły rzeczy wyszczególnione przez VENIPAK w paragrafie 10;
 - zostało to spowodowane przez rodzaj, cechy, wady i usterki charakterystyczne dla Przesyłki;
 - instrukcje lub wskazówki Klienta, niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków, inne działanie (zaniechanie);
 - działanie (zaniechanie) Odbiorcy;
 - działanie (zaniechanie) osób niezwiązanych z VENIPAK;
 - inne okoliczności, o których mowa w przepisach prawa Rzeczypospolitej Polskiej lub umowach międzynarodowych;
 - w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia zapakowanych i opieczętowanych Przesyłek Klienta, pod warunkiem, że plomba lub taśma klejąca ochronna nie zostanie zerwana podczas transportu oraz Paczka pozostanie nienaruszona (nieuszkodzona);
 - w przypadku usunięcia danych zawartych na nośnikach magnetycznych lub elektronicznych podczas transportu.
- 13.5.** Klient wyraża zgodę na przyjęcie odpowiedzialności materialnej w przypadku, gdy usługa zostanie zlecona przez jeden podmiot, a towar zostanie faktycznie nadany przez inny podmiot.
- 13.6.** Klient wyraża zgodę na pokrycie na rzecz VENIPAK wszystkich kosztów wysyłki i dodatkowych opłat poniesionych przez VENIPAK według stawek określonych w Załączniku nr 1 do Umowy w przypadku nadania przez Klienta Przesyłek, za które miał zapłacić Odbiorca (Bill Receiver) lub osoba trzecia (Bill Third Party), jednak za które Odbiorca lub osoba trzecia nie dokonają zapłaty w ciągu 120 (stu dwudziestu) dni kalendarzowych lub odmówią zapłaty. W przypadku zwrotu płatności przez Klienta na Polski, rabaty przewidziane w Umowie nie będą miały zastosowania.
- 13.7.** Powierając innemu podmiotowi udostępnione przez VENIPAK dane identyfikacyjne do uzyskania dostępu do Systemu Online VENIPAK Klient przyjmuje na siebie wszelką odpowiedzialność wynikającą z działań lub zaniechań danego podmiotu w zakresie wykorzystania danych identyfikacyjnych Klienta.
- 13.8.** W przypadku niedostarczenia Przesyłki lub anulowania zamówienia po przystąpieniu do jego realizacji Klient zapłaci na rzecz VENIPAK karę według stawek określonych w Cenniku stanowiącym Aneksy do Umowy. Klientowi nie będzie przysługiwał zwrot kosztów poniesionych w wyniku anulowania przez niego zamówienia.
- 13.9.** Strony uzgadniają, że w przypadku, gdy Klient będzie Odbiorcą Przesyłki, Międzynarodowe Reguły Handlu (Incoterms) będą stanowiły niepodważalną podstawę do uznania Odbiorcy za płatnika.
- 13.10.** W przypadku roszczeń dotyczących zaginięcia Przesyłki i/lub jej części, albo uszkodzenia Przesyłki i/lub jej części, Klient zgłosi reklamację VENIPAK w formie pisemnej w okresie nieprzekraczającym 6 (sześciu) miesięcy od daty nadania Przesyłki. W przypadku zaniechania złożenia reklamacji we wskazanym terminie, przyjmuje się, że Przesyłka została doręczona odpowiednio, a zamówienie zostało zrealizowane jakościowo, zaś reklamacje złożone po upływie tego terminu nie będą rozpatrywane.
- 13.11.** VENIPAK rozpozna reklamacje Klienta z tytułu zniszczenia, uszkodzenia lub niedotrzymania terminów doręczenia Przesyłek lub Paczek oraz udzieli pisemnej odpowiedzi w rozsądnym terminie, nie dłuższym jednak niż 14 (czternaście) dni od daty doręczenia pisemnej reklamacji, wraz ze wszystkimi stosownymi dokumentami.

13.12. VENIPAK zobowiązuje się do wyrównania na rzecz Klienta szkód w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych (90 (dziewięćdziesięciu) dni kalendarzowych w przypadku Przesyłki Międzynarodowej) od daty doręczenia pisemnej reklamacji, chyba że uzgodniono inaczej z Klientem lub dłuższy okres rozpoznawania reklamacji wynika z obiektywnych okoliczności niezależnych od VENIPAK. Dokumenty niezbędne do złożenia reklamacji oraz postępowanie rozpoznawania reklamacji są dostępne na Stronie Internetowej VENIPAK.

13.13. Wszelkie spory wynikające z realizacji usług określonych w Umowie, Załącznikach do Umowy oraz Regulaminie Umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy ze względu na miejsce siedziby VENIPAK.

14. ZMIANY REGULAMINU

14.1. Aktualna wersja Regulaminu znajduje się na stronie internetowej VENIPAK pod adresem: venipak.pl.

14.2. VENIPAK aktualizuje Regulamin w miarę potrzeb, w miarę doskonalenia technologii zbierania, sortowania, dystrybucji, transportu Przesyłek, oferowania nowych usług, rozszerzania geografii doręczania Przesyłek, w celu zapewnienia jakości usług. W przypadku zmiany przepisów prawnych, o których mowa w niniejszym Regulaminie, stosuje się bezpośrednio nowe przepisy. Aktualna wersja Regulaminu, informacja o nowych usługach, aktualny cennik VENIPAK oraz inne informacje publikowane są przez VENIPAK na Stronie Internetowej VENIPAK, a także Klient może być informowany o tym drogą elektroniczną i/lub w Systemie Online VENIPAK.

14.3. Dla celów sprawnej współpracy każda ze Stron zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego poinformowania drugiej Strony o zmianie swojej nazwy, adresu siedziby, adresu korespondencyjnego, numeru telefonu i faksu, adresu e-mail oraz danych rachunku bankowego. W przypadku zaniechania zawiadomienia wszelkie dokumenty lub zawiadomienia związane z niniejszą Umową będą wysyłane/dostarczane według ostatnich znanych danych kontaktowych Stron Umowy i uznane za należycie doręczone.

14.4. Umowa, Załączniki do Umowy, Regulamin oraz Informacja o Usługach VENIPAK mogą ulec zmianie w trybie określonym w Umowie. Klient zostanie poinformowany o takich zmianach w trybie określonym w Umowie.

14.5. W wyjątkowych przypadkach, przewidzianych w Umowie, dopuszczalne będą indywidualne zmiany do Regulaminu, Załączników do Regulaminu oraz zasad ogólnych zawartych w Informacji o Usługach VENIPAK, które Strony uzgodnią na piśmie w Umowie.

STANOWISKO, IMIĘ, NAZWISKO, PODPIS
UPOWAŻNIONEGO PRZEDSTAWICIELA VENIPAK

STANOWISKO, IMIĘ, NAZWISKO, PODPIS
UPOWAŻNIONEGO PRZEDSTAWICIELA KLIENTA