

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH

Operator: Smart Move

Data wejścia w życie: 14.08.2025

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług pocztowych przez firmę Smart Move (dalej: „Operator”) zgodnie z ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2023 r., poz. 1640 z późn. zm.).
2. Operator świadczy usługi pocztowe na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa UKE, numer wpisu: B-00810.
3. Regulamin jest dostępny w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej: www.smartmove.edu.pl

§2. Katalog świadczonych usług pocztowych

1. Operator świadczy następujące usługi pocztowe:
 - a) Usługi kurierskie (odbiór przesyłki od nadawcy, doręczenie pod wskazany adres, potwierdzenie odbioru),
 - b) Usługi przewozu paczek krajowych,
 - c) Usługi z gwarantowanym terminem doręczenia (Ekspres, Doręczenie na wskazaną godzinę),
 - d) Usługi pobrania (COD),
 - e) Usługi ubezpieczenia przesyłki,
 - f) Usługi śledzenia przesyłek za pośrednictwem strony internetowej.
2. Usługi mogą być świadczone w obrocie krajowym.

§3. Ogólne warunki świadczenia usług

1. Nadawca zobowiązany jest przygotować przesyłkę w sposób zapewniający jej bezpieczny transport.
2. Nadawca jest zobowiązany przekazać przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia oraz w opakowaniu adekwatnym do odpowiedniego zabezpieczenia zawartości i zapewniającym bezpieczeństwo innych przesyłek.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane oddaniem przez Nadawcę przesyłki Operatorowi w stanie uniemożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia lub w opakowaniu nieadekwatnym do odpowiedniego zabezpieczenia zawartości lub niezapewniającym jej bezpiecznego transportu bądź bezpieczeństwa innych przesyłek.

4. Przesyłka musi być prawidłowo zaadresowana i opatrzona wymaganymi oznaczeniami, o ile wymagają tego właściwości lub zawartość paczki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/dół”, „Nie przewracać”, itp.
5. Opłata za usługę pobierana jest zgodnie z aktualnym cennikiem Operatora.

§4. Zasady przyjmowania i doręczania przesyłek

1. Przyjęcie przesyłki następuje w siedzibie Operatora lub poprzez odbiór przez kuriera.
2. Doręczenie następuje do rąk adresata lub osoby uprawnionej.
3. W przypadku braku możliwości doręczenia, przesyłka jest awizowana lub zwracana do nadawcy.

§5. Przedmioty wyłączone z przewozu

Operator nie przyjmuje do przewozu m.in.:

- a) Przesyłek zawierających materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne,
- b) Żywych zwierząt,
- c) Środków odurzających, broni, amunicji (chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej),
- d) Rzeczy, których przewóz jest zabroniony przepisami prawa.

§6. Gwarantowana jakość usług

1. W przypadku usług z gwarantowanym terminem doręczenia Operator zobowiązuje się dostarczyć przesyłkę w terminie określonym w cenniku i potwierdzonym przy zawarciu umowy.
2. Za niewykonanie usługi w gwarantowanym terminie przysługuje odszkodowanie określone w §12.

§7. Odmowa wykonania usługi

Operator ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- a) niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;
- b) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Zleceniodawcę lub Nadawcę;
- c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
- d) gdy realizacja usługi naruszałaby bezwzględnie obowiązujące regulacje prawne,
- e) wykonanie usługi zagraża bezpieczeństwu osób, mienia lub środowiska,
- f) nadawca odmawia uiszczenia należnej opłaty.

§8. Okoliczności uznania usługi za niewykonaną lub nienależycie wykonaną

Usługę uważa się za niewykonaną lub nienależycie wykonaną w szczególności, gdy:

- a) Przesyłka nie została doręczona,
- b) Doręczenie nastąpiło po gwarantowanym terminie (dla usług z gwarancją czasu),

c) Przesyłka została uszkodzona lub uległa ubytkowi zawartości.

§9. Postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi

1. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem usługi, opóźnieniem, zagubieniem, uszkodzeniem, ubytkiem przesyłki, przyjmuje Operator.
2. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji są:
 - a) nadawca;
 - b) odbiorca w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń.
3. Nadawca oraz Odbiorca przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego, może żądać sporządzenia przez Smart Move pisemnego protokołu szkody, w przypadku ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej.
4. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nie należytego wykonania Umowy, winny być zgłoszone nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez Operatora. Reklamacja musi być wniesiona pisemnie lub poprzez elektroniczny formularz kontaktowy.
5. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres Reklamującego;
 - b) numer przesyłki;
 - c) opis zdarzenia;
 - d) udokumentowaną kwotę roszczenia, dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
 - e) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
 - f) wykaz załączonych dokumentów;
 - g) żądanie.
6. Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji Reklamujący jest powiadamiany pisemnie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
7. Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji.
8. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Operatora albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
9. Spory wynikające z niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby Operatora.

§10. Termin uznania przesyłki za utraconą

1. Przesyłkę krajową uznaje się za utraconą po upływie 30 dni od dnia nadania.

§11. Uprawnienia nadawcy lub adresata

1. W przypadku utraty przesyłki lub jej uszkodzenia przysługuje odszkodowanie zgodne z §12.

2. W przypadku niewykonania usługi z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia – zwrot części lub całości opłaty.

§12. Wysokość odszkodowań

1. Utrata lub uszkodzenie przesyłki: odszkodowanie do wysokości zadeklarowanej wartości, nie więcej niż 5 000 zł (chyba że wykupiono dodatkowe ubezpieczenie).
2. Niewykonanie usługi z gwarantowanym terminem: zwrot 50% opłaty (doręczenie po terminie) lub 100% opłaty (brak doręczenia).

§13. Tryb wypłaty odszkodowań

1. Odszkodowanie wypłacane jest przelewem na rachunek wskazany przez uprawnionego w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.
2. Operator informuje o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia.

§14. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Operator umożliwia rozwiązywanie sporów z konsumentami przed Prezesem UKE zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

§15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz Kodeksu cywilnego.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, publikując nową treść na stronie internetowej oraz w siedzibie Operatora.