

§ 1

Zakres przedmiotowy Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług STEFANIDIS

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wszystkich umów zawartych w zakresie usług drogowej spedycji krajowej z STEFANIDIS S.C. z siedzibą we Wrocławiu (zwaną dalej „STEFANIDIS”), o ile postanowienia umów nie stanowią inaczej. Niniejszy Regulamin od dnia wejścia w życie zastępuje dotychczasowy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług STEFANIDIS obowiązujący od dnia 1 stycznia 2012 r.

§ 2

Zakres świadczenia usług

1. STEFANIDIS w ramach prowadzonej działalności świadczy na rzecz Zleceniodawców profesjonalne usługi spedycyjne, w tym usługi organizacji i monitorowania: odbioru, realizacji przewozu i dostarczania przesyłek, ubezpieczenia CARGO przesyłek oraz usługi logistyczne i informacyjne, których celem jest zaspokojenie potrzeb Zleceniodawców.
2. W trakcie realizacji usług spedycyjnych STEFANIDIS będzie posługiwał się profesjonalnymi podwykonawcami, w szczególności dostawcami usług przewozowych.
3. STEFANIDIS może realizować usługi spedycyjne na warunkach innych niż określone w niniejszym Regulaminie pod warunkiem ich uzgodnienia ze Zleceniodawcą i zawarcia odrębnej pisemnej Umowy Spedycji, bądź potwierdzenia przyjęcia zlecenia spedycyjnego złożonego przez Zleceniodawcę w oparciu o zaakceptowaną ofertę świadczenia usług spedycyjnych przedłożoną przez STEFANIDIS.
4. Uzgodnienie warunków realizacji usług spedycyjnych, odmiennych niż określone w niniejszym Regulaminie, odbywa się w drodze negocjacji pomiędzy Zleceniodawcą i STEFANIDIS w oparciu o złożone przez Zleceniodawcę zapytanie ofertowe, bądź oferty świadczenia usług spedycyjnych STEFANIDIS.
5. STEFANIDIS zobowiązuje się do dołożenia należytych starań w celu realizacji zleconej usługi spedycyjnej.
6. Z zastrzeżeniem treści niniejszego Regulaminu, STEFANIDIS ponosi odpowiedzialność zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego traktującymi o umowie spedycji. W sytuacji, gdy STEFANIDIS sam dokonuje przewozu, w odniesieniu do całości lub części usługi spedycyjnej, w takim zakresie przysługują mu prawa i obowiązki przewoźnika, regulowane przepisami prawa właściwymi dla danego typu przewozu.

§ 3

Podstawowe definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu następujące pojęcia oznaczają:

Zlecenie spedycyjne – 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 STEFANIDIS. 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.

Umowa Spedycji – porozumienie umowne zawarte pomiędzy STEFANIDIS a
Zleceniodawcą, dotyczące realizacji usług spedycyjnych określonych w niniejszym
Regulaminie. Porozumienie takie może być zawarte poprzez zlecenie wykonania usługi
spedycyjnej, przyjęte do realizacji przez STEFANIDIS, poprzez złożenie oferty przez
STEFANIDIS, przyjętej przez Zleceniodawcę lub poprzez zawarcie odrębnej umowy na
piśmie.

Dowód Nadania [DN] – dokument wystawiany przez Nadawcę w przypadku zlecenia usługi
spedycyjnej LTL DOM i LTL INT, na druku obowiązującym w STEFANIDIS. 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.

Krajowy List Przewozowy [KLP] - dokument wystawiany przez Nadawcę w przypadku
zlecenia usługi spedycyjnej PTL DOM i FTL DOM. KLP 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, wymiary, kubaturę, a także określać zakres
zlecanej usługi oraz wszelkie inne dane i dokumenty potrzebne dla prawidłowego wykonania
zlecenia.

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

Nadawca – podmiot, który wydaje przesyłkę przedstawicielowi STEFANIDIS.

Odbiorca – podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez STEFANIDIS.

Zleceniodawca – podmiot, który zleca STEFANIDIS 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 świadczone przez STEFANIDIS. W przypadku
wskazania przez Zleceniodawcę innego płatnika, jeżeli wskazany przez niego Płatnik odmówi
lub nie dokona zapłaty za usługę w terminie, Zleceniodawca zobowiązany jest do uiszczenia
tej należności wraz z odsetkami ustawowymi.

Reklamacja – to wstępne, obligatoryjne, pisemne i pozasądowe zwrócenie się przez osobę uprawnioną do wniesienia do STEFANIDIS wszelkich roszczeń odszkodowawczych wynikających z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Spedycji.

Cennik – dokument, który określa warunki wyceny usług świadczonych przez STEFANIDIS. Cennikami są również Cennik Usług Dodatkowych oraz Cennik Opłat Dodatkowych.

Cennik Usług Dodatkowych – dokument, który określa warunki wyceny wynagrodzenia za realizację usług dodatkowych zleczanych STEFANIDIS [dostępny na stronie www.STEFANIDIS.pl].

Cennik Opłat Dodatkowych – dokument, który określa warunki wyceny zobowiązań Zleceniodawcy względem STEFANIDIS z tytułu nienależytej realizacji obowiązków przez Zleceniodawcę w ramach realizowanej usługi spedycyjnej, braku możliwości doręczenia przesyłki z przyczyn niezależnych od STEFANIDIS lub innych określonych w niniejszym Regulaminie. Aktualny Cennik Opłat Dodatkowych dostępny jest na stronie www.STEFANIDIS.pl.

Towary niebezpieczne – oznacza materiały i przedmioty, których przewóz jest dopuszczony jedynie na warunkach podanych w przepisach Umowy ADR - Umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR), sporządzonej w Genewie dnia 30 września 1957 r., lub jest zabroniony.

Numer PL – indywidualny numer nadawany Zleceniodawcy przez STEFANIDIS, w celu umożliwienia jego identyfikacji w systemach informatycznych funkcjonujących w STEFANIDIS, i którym Zleceniodawca posługuje się we współpracy z STEFANIDIS.

Siła wyższa – zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej przy profesjonalnym świadczeniu usług spedycyjnych, które to zdarzenie jest zewnętrzne zarówno w stosunku do STEFANIDIS jaki i Zleceniodawcy, i któremu, działając z należyłą starannością, nie można się przeciwstawić. Zdarzeniami siły wyższej są w szczególności: strajk, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych i wyjazdowych, klęski żywiołowe, epidemie, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i które uniemożliwia realizację usług spedycyjnych.

§ 4

Rodzaje usług

I. Usługi podstawowe

1. **STEFANIDIS paczka** – to usługa spedycyjna realizowana dla paczek na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, dotycząca przesyłek o wadze rzeczywistej nie przekraczającej 50 kg i maksymalnej 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 0,3m³ paczka musi być umieszczona na palecie. Ładunek paczkowy to całkowita ilość paczek wysłanych w tym samym czasie z jednego miejsca pod jeden adres na jednym dowodzie nadania.

2. **STEFANIDIS krajowa spedycja ładunków drobnicowych [LTL DOM]** – to usługa spedycji przesyłek, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, dotycząca przesyłek o wadze rzeczywistej lub przeliczeniowej do 5.000 kg i/lub nie więcej niż 12 miejsc paletowych przygotowanych odpowiednio:
 - o na paletach EUR lub innych paletach dopuszczonych do użycia przez STEFANIDIS, przy czym maksymalna wysokość palety z towarem nie powinna przekraczać 2,00 m, a jej waga zasadniczo 1.200 kg. W przypadku takich zleceń czynności załadunkowe i rozładunkowe, wykonywane są 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 2,40 m, zaś waga pojedynczego elementu nie powinna przekroczyć 1.000 kg.

II. Usługi dodatkowe

1. **STEFANIDIS usługi dodatkowe** – to wszystkie inne usługi wykonywane w ramach Umowy Spedycji, w szczególności: wystawienie dokumentów przewozowych w imieniu Nadawcy, zwrot potwierdzonych dokumentów, potwierdzenie doręczenia przesyłki, spedycja przesyłek zawierających towary niebezpieczne ADR (zgodnie z zapisami §12), odbiory i dostawy towarów w soboty, pobranie i zwrot należności, zwrot palet oraz prowadzenie czynności ładunkowych na rzecz Zleceniodawcy i inne określone w Cenniku Usług Dodatkowych STEFANIDIS.
2. **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.
 - a) Usługa pobrania realizowana jest wyłącznie dla stałych Zleceniodawców STEFANIDIS, których dane wraz z numerami rachunków bankowych zostały zarejestrowane w systemie informatycznym STEFANIDIS i wyłącznie dla usług spedycji ładunków paczkowych lub drobnicowych krajowych.
 - b) W przypadku przesyłek wysyłanych w ramach Usługi pobrania jego kwota nie może przekroczyć 5.000 PLN na jedną przesyłkę lub równowartości tej kwoty w innej walucie.
 - c) 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 pkt II ust. 2 niniejszego paragrafu, tj. odpowiednio danych Nadawcy lub Trzeciego Płatnika.
 - d) W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia warunków wskazanych powyżej STEFANIDIS zwolniony jest z wykonania Usługi pobrania, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.
 - e) STEFANIDIS może w każdym wypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie Usługi pobrania bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.
 - f) STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za następstwa błędnego określenia kwoty pobrania w treści Dowodu Nadania.

g) STEFANIDIS przekazuje pobrane należności na konto bankowe wskazane przez Zleceniodawcę w Karcie rejestracji Klienta niezbędnej do rejestracji Zleceniodawcy w systemie informatycznym STEFANIDIS.

h) Zleceniodawca, po uprzednim poinformowaniu STEFANIDIS na piśmie, ma prawo wskazać nowy numer rachunku bankowego z prośbą o jego umieszczenie w Centralnej Kartotece Klientów STEFANIDIS. Należności wskazane do pobrania będą przekazywane odpowiednio na konto bankowe zgodnie z datami rejestracji wskazywanych numerów bankowych w systemie informatycznym STEFANIDIS.

i) Przewidywany czas przekazania kwoty pobrania przez STEFANIDIS wynosi zasadniczo 10 dni roboczych od dnia dostarczenia przesyłki i przekazania przez Odbiorcę wskazanej na Dowodzie Nadania kwoty pobrania.

j) Zleceniodawca ma prawo anulować zlecenie Usługi pobrania po rozpoczęciu realizacji usługi, jednakże wyłącznie w terminie umożliwiającym STEFANIDIS jego odwołanie. Anulowanie zlecenia musi wpłynąć do STEFANIDIS w formie pisemnej. Anulowanie pobrania nie zwalnia z uiszczenia opłaty za usługę.

k) STEFANIDIS zastrzega sobie prawo do potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności powstałych z tytułu świadczonych usług z należnościami wynikającymi z obowiązku zwrotu kwoty pobrania.

l) W przypadku niezapłacenia przez Odbiorcę kwoty pobrania, STEFANIDIS 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.

m) W przypadku odmowy przyjęcia całości lub części przesyłki przez Odbiorcę, STEFANIDIS zastrzega sobie prawo odmowy wydania przesyłki wskazanemu Odbiorcy, zaś koszt usługi zwrotu tej przesyłki do Nadawcy obciąża Zleceniodawcę. W takim przypadku STEFANIDIS zachowuje prawo do wynagrodzenia za Usługę pobrania w takiej wysokości jak za usługę wykonaną.

3. **Usługa zwrotu potwierdzonych dokumentów** – polega na zwrocie do Nadawcy jednego lub pakietu dokumentów, przekazanych przez Nadawcę przy odbiorze i zwróconych przez Odbiorcę przy dostawie. STEFANIDIS 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. **Usługa ubezpieczenia „cargo”** – polega na zawarciu przez STEFANIDIS (ubezpieczającego) na rzecz Zleceniodawcy lub osoby ponoszącej ryzyko utraty lub uszkodzenia przesyłki (ubezpieczonego) ubezpieczenia „cargo” przesyłki. Ubezpieczenie „cargo” zawierane jest jedynie wówczas, gdy STEFANIDIS otrzyma od Zleceniodawcy pisemne zlecenie w tym zakresie oraz fakturę lub inny dokument potwierdzający wartość ubezpieczanego ładunku. STEFANIDIS nie ma obowiązku aranżowania oddzielnego ubezpieczenia „cargo” dla każdej przesyłki. Podanie w zleceniu wartości przesyłki nie oznacza udzielenia STEFANIDIS zlecenia do zawarcia ubezpieczenia „cargo”. Na życzenie Zleceniodawcy STEFANIDIS przesyła mu warunki ubezpieczenia „cargo”. W przypadku rezygnacji z Usługi ubezpieczenia „cargo” po zawarciu umowy ubezpieczenia przez STEFANIDIS, Zleceniodawca zobowiązany jest do pokrycia wszystkich kosztów realizacji tej usługi dodatkowej.

§ 5

Wyłączenia ze świadczenia usług spedycyjnych

1. STEFANIDIS nie przyjmuje do spedycji:
 - przesyłek niewłaściwie opakowanych, nieodpowiednio zabezpieczonych do transportu,
 - przesyłek pocztowych,
 - dokumentów i korespondencji pisemnej w rozumieniu przepisów prawa,
 - mienia osobistego,
 - żywych zwierząt, szczątków ludzkich i zwierzęcych,
 - narkotyków i substancji psychotropowych oraz leków, preparatów wymagających specjalnych warunków przewozu,
 - broni i amunicji,
 - 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,
 - towarów strategicznych w rozumieniu Ustawy z 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa, wraz z późniejszymi zmianami.
 - przesyłek zawierających towary chemicznie i aktywne biologicznie,
 - przesyłek stanowiących wzór, matrycę produkcyjną lub prototyp jakiegokolwiek urządzenia, maszyny lub innego produktu przemysłowego,
 - przesyłek wymagających specjalistycznego sprzętu do ich obsługi,
 - 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,
2. W przypadku nadania przesyłki wyłączonej ze spedycji – zgodnie z katalogiem z ust. 1 niniejszego paragrafu lub niezgodnej z deklarowaną zawartością przesyłki, Zleceniodawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody w pełnej wysokości – w tym także w sytuacjach związanych ze skażeniem środowiska. STEFANIDIS nie odpowiada za uszkodzenie, utratę lub ubytek takich przesyłek.
3. W sytuacjach określonych w powyższych ustępach domniemywa się, że Zleceniodawca ponosi winę za nadanie przesyłki wyłączonej ze spedycji.

§ 6

Przyjęcie i realizacja zlecenia

I. Ogólne warunki przyjęcia i realizacji zleceń

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do właściwego wystawienia zlecenia zawierającego wszelkie niezbędne informacje potrzebne STEFANIDIS do jego realizacji, do dostarczenia STEFANIDIS wszelkich niezbędnych dokumentów koniecznych do realizacji zlecenia, do prawidłowego wypełniania listów przewozowych zgodnie z instrukcją STEFANIDIS, do załadowania i odpowiedniego zabezpieczenia przesyłki zgodnie z przepisami prawa i wymogami procesu transportowego, do terminowego załadowania przesyłki, umożliwiającemu STEFANIDIS należyte wykonanie usługi.
2. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za podanie w zleceniu lub w inny sposób wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, błędnych, niepełnych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych, za wadliwy stan przesyłki, brak lub niewłaściwe opakowanie, za niewłaściwe wskazanie rodzaju lub wielkości (ciężaru) ładunku, za nieterminowe załadowanie przesyłki na podstawiony środek transportowy i przestoje w realizacji zlecenia, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy lub nadawcy, za skutki dodatkowych dyspozycji przekazanych STEFANIDIS w trakcie realizacji zlecenia, jeśli miały wpływ na wzrost kosztów jego realizacji. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie czynności przez Nadawcę lub Zleceniodawcę.
3. W przypadku żądania przez Zleceniodawcę zmiany terminu podstawienia środka transportu, zmiany rodzaju środka transportu, zmiany innych istotnych warunków realizacji zlecenia lub zawinionego przez Zleceniodawcę braku możliwości wykonania zlecenia, Zleceniodawca jest zobowiązany do przekazania tych zmian do STEFANIDIS w formie pisemnej. Ewentualne koszty wynikające z takich działań ponosi Zleceniodawca. STEFANIDIS ma prawo odmówić lub wstrzymać realizację zlecenia, jeśli zmiany te uniemożliwią STEFANIDIS należyte wykonanie zleconej usługi.
4. Zlecenie według wzorca stosowanego przez STEFANIDIS, opublikowanego na stronie www.STEFANIDIS.pl powinno być przekazane faksem lub drogą elektroniczną (e-mail, webbooking).
5. Zlecenia, bez względu na sposób ich składania, powinny być przekazywane w terminie co najmniej 1 dzień przed dniem załadunku.
6. STEFANIDIS zastrzega sobie, w każdym czasie, prawo odmowy przyjęcia zlecenia do realizacji.
7. STEFANIDIS organizuje realizację przemieszczenia przesyłki z miejsca jej nadania do miejsca wskazanego w zleceniu.
8. Przyjęcie przesyłki w celu wykonania usługi odbywa się na podstawie DN, KLP lub CMR podpisanego przez Nadawcę i kierowcę realizującego usługę na zlecenie lub w imieniu STEFANIDIS.
9. STEFANIDIS zastrzega sobie prawo do weryfikacji wagi i wymiarów przesyłki. Rozbieżność pomiędzy danymi podanymi przez Nadawcę w Dowodzie Nadania, KLP lub CMR a stanem faktycznym, stanowi podstawę do zmiany wyceny za usługę spedycyjną lub odmowy realizacji zlecenia.
10. Za niezawiniony przez STEFANIDIS postój pojazdu przy załadunku lub rozładunku Zleceniodawca zobowiązany jest do wniesienia na rzecz STEFANIDIS opłaty, zgodnie z Cennikiem Opłat Dodatkowych.
11. W przypadku realizacji usługi spedycji krajowej, w sytuacji nieobecności Odbiorcy przedstawiciel STEFANIDIS pozostawia informację o próbie dostarczenia przesyłki. Termin ustalenia odbioru przesyłki przez Odbiorcę wynosi 2 dni robocze liczone od następnego dnia roboczego po nieskutecznej próbie dostawy. Po upływie tego terminu

i braku dyspozycji od Odbiorcy STEFANIDIS stawia przesyłkę do dyspozycji Nadawcy lub Zleceniodawcy i nalicza opłatę za jej przechowanie lub składowanie, zgodnie ze stawkami określonymi w aktualnie obowiązującym Cenniku Opłat Dodatkowych. Nadawca lub Zleceniodawca przesyłki zobowiązany jest do udzielenia STEFANIDIS informacji o dalszych krokach postępowania z przesyłką w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od postawienia przesyłki do jego dyspozycji. Po upływie tego terminu i braku informacji od Nadawcy lub Zleceniodawcy, STEFANIDIS zwraca przesyłkę Nadawcy na koszt Zleceniodawcy, zgodnie ze stawkami określonymi w aktualnie obowiązującym Cenniku Opłat Dodatkowych. Zwrot przesyłki na koszt Zleceniodawcy, następuje także w sytuacji podania przez Nadawcę błędnego adresu Odbiorcy, odmowy jej przyjęcia lub innych, niezależnych od STEFANIDIS przeszkód w skutecznym doręczeniu.

12. W przypadku anulowania zlecenia po rozpoczęciu realizacji usługi spedycyjnej STEFANIDIS ma prawo obciążyć Zleceniodawcę opłatą zgodnie z Cennikiem Opłat Dodatkowych.
13. Po upływie 30 dni od terminu odbioru/dostarczenia przesyłki w przypadku braku realizowalnych wskazówek od Zleceniodawcy, co do dalszego dysponowania nieodebraną przesyłką, STEFANIDIS ma możliwość dokonania likwidacji nieodebranej przesyłki, w sposób wybrany przez STEFANIDIS. Zleceniodawca zostanie obciążony kosztami przechowywania i likwidacji przesyłki, a jednocześnie zrzeka się względem STEFANIDIS, wszelkich roszczeń związanych ze zlikwidowaną przesyłką.
14. Odbiór przesyłki Odbiorca potwierdza podpisem na dokumentach przedłożonych przez STEFANIDIS, 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.
15. W przypadku kiedy opakowanie przesyłki nie nosi znamion naruszenia opakowania, Odbiorca nie może sprawdzać zawartości przesyłki przed potwierdzeniem jej odbioru.
16. W przypadku, gdy z jakichkolwiek przyczyn Odbiorca odmówi odbioru przesyłki bądź też Zleceniodawca zdecyduje o zwrocie przesyłki do miejsca nadania przesyłki lub innego wskazanego przez Zleceniodawcę, traktowane jest to jako zlecenie zmiany warunków realizacji usługi spedycyjnej, a Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za realizację tej usługi przez STEFANIDIS. Jeżeli konieczność zlecenia zmiany warunków realizacji usługi spedycyjnej spowodowana została przyczynami zawinionymi przez STEFANIDIS, Zleceniodawca uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania w ramach postępowania reklamacyjnego opisanego w §11.
17. Zleceniodawca zobowiązany jest dostarczyć STEFANIDIS lub podmiotowi przez niego wskazanemu komplet niezbędnych dokumentów związanych z przemieszczeniem przesyłki, w tym dokumentów związanych z załatwieniem formalności celnych oraz udzielić STEFANIDIS niezbędnych informacji istotnych w procesie realizacji usługi. Dokumenty powinny być wręczone kierowcy w kopercie z opisem zawartości.
18. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za kompletność dokumentów towarzyszących przesyłce i ich treść, w tym zakresie, o ile w zleceniu nie jest to dokładnie sprecyzowane, dokumenty przekazane przez Zleceniodawcę lub Nadawcę nie podlegają weryfikacji przez STEFANIDIS. Za wszelkie szkody spowodowane

brakiem, niedostatecznością lub nieprawidłowością tych dokumentów i informacji ponosi odpowiedzialność Zleceniodawca lub Nadawca.

II. Dodatkowe warunki przyjęcia i realizacji zleceń spedycji drobnicowej

1. W przypadku usług spedycji drobnicowej, gdy wskazane w zleceniu i DN, miejsce dostawy nie jest zgodne w podanym kodem pocztowym, decydujący dla realizacji dostawy jest kod pocztowy. Gdy Zleceniodawca wystawia zlecenie i DN pierwszeństwo mają zapisy z DN.
2. W usługach krajowej spedycji drobnicowej STEFANIDIS dostarcza przesyłki zasadniczo w kolejnym dniu roboczym po ich podjęciu z miejsca nadania. W przypadkach, w których Nadawca chce przekazać przesyłkę z dostawą na inny niż kolejny dzień roboczy możliwość realizacji takiego zlecenia oraz jego koszty ustalane są przez STEFANIDIS na podstawie obowiązującego Cennika Usług Dodatkowych.
3. W usłudze spedycji drobnicowej Nadawca podpisując Dowód Nadania akceptuje w imieniu swoim i Zleceniodawcy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług STEFANIDIS oraz potwierdza zgodność deklarowanych danych dotyczących przesyłki i wyraża zgodę na zaproponowaną przez STEFANIDIS cenę usługi.
4. W usłudze spedycji krajowej przesyłek drobnicowych, brak deklaracji wartości przesyłki na Dowodzie Nadania bezwzględnie skutkuje wszystkimi konsekwencjami określonymi w niniejszym Regulaminie. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za zaniechania Nadawcy w tym względzie.
5. Jeżeli do zapłaty za wykonanie usługi spedycji drobnicowej zobowiązany był Odbiorca wskazany w zleceniu lub DN, który z przyczyn niezależnych od STEFANIDIS nie odbierze przesyłki, w wyniku czego przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy lub Zleceniodawcy, Zleceniodawca płaci pełne wynagrodzenie jak za wykonaną usługę spedycyjną oraz zobowiązany jest wnieść opłatę dodatkową, zgodnie z Cennikiem Opłat Dodatkowych.

§ 7

Przyjęcie przesyłki do spedycji

1. Wszystkie przesyłki przyjmowane są do spedycji na podstawie właściwego dokumentu przewozowego od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, chyba że co innego zostało wyraźnie ustalone w zleceniu spedycyjnym.
2. Dla usług opisanych w §4 pkt I ust. 1-2, obowiązującym dokumentem przewozowym jest Dowód Nadania.
3. Za prawidłowe wypełnienie DN odpowiada Nadawca przesyłki.
4. Nadawca każdorazowo jest zobowiązany umieścić przesyłkę na skraju skrzyni ładunkowej pojazdu.
5. Nadawca ma obowiązek odpowiednio oznakować i zabezpieczyć przesyłkę na czas transportu oraz umieścić w widocznym miejscu nazwę i adres Nadawcy i Odbiorcy, liczbę opakowań, na każdym elemencie przesyłki. Podane informacje muszą być zgodne z informacjami zawartymi w DN oraz Zleceniu.
6. W przypadku, gdy parametry przesyłek przekroczą parametry brzegowe określone w §4 pkt I ust. 1-7, STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia towaru powstałe podczas jego transportu, przemieszczania lub przeładunku, jak też za uszkodzenia samej palety.

7. Przesyłki nadawane do spedycji powinny być opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu spedycyjnego. W szczególności opakowanie powinno:
 - a) zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu spedycyjnego,
 - a) uniemożliwić dostęp do zawartości przesyłki, oraz umożliwiać stwierdzenie faktu dostępu do niej,
 - c) nie stanowić zagrożenia dla życia i zdrowia oraz powinno być bezpieczne dla innych przesyłek,
 - d) być dodatkowo zabezpieczone przed uszkodzeniem, jeśli opakowanie jest jednocześnie opakowaniem handlowym,
 - e) zawierać oznakowania informujące o specyficie postępowania z przesyłką,
 - f) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki, posiadać odpowiednie zabezpieczenia wewnętrzne i zewnętrzne oraz oznakowania informujące o specyficie postępowania z przesyłką.
8. STEFANIDIS zastrzega sobie prawo do odmowy podjęcia wskazanych w zleceniu przesyłek, jeśli ich stan będzie wadliwy, opakowanie niewystarczające, niezgodne z wymogami prawa lub niniejszego Regulaminu. STEFANIDIS 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. W takim wypadku przyjęcie bez uwag przesyłki do spedycji nie może być rozumiane jako akceptacja odpowiedzialności materialnej za przesyłkę przez STEFANIDIS, działającą jako podmiot profesjonalny.
9. STEFANIDIS zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zawartości przesyłki w obecności przedstawiciela Zleceniodawcy lub osób trzecich, w każdym czasie od momentu przyjęcia do spedycji do momentu dostarczenia do Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności zawartości przesyłki z danymi zamieszczonymi w dokumentach przewozowych.
10. W sytuacji przyjęcia przez STEFANIDIS przesyłki nie spełniającej wymogów wskazanych w niniejszym paragrafie, wszelkie ryzyko i odpowiedzialność powstała z tego tytułu spoczywa na Zleceniodawcy.

§ 8

Wycena usługi

1. Cena za usługi świadczone przez STEFANIDIS ustalana jest na podstawie aktualnych cenników STEFANIDIS w ramach rodzajów usług:
 - STEFANIDIS paczka,
 - STEFANIDIS krajowa spedycja ładunków drobnicowych [LTL DOM],
 - STEFANIDIS usługi dodatkowe – wg aktualnego Cennika Usług Dodatkowych.Zmiany cen usług dopuszczone są jedynie na podstawie indywidualnych ustaleń z STEFANIDIS.
2. Waga przesyłki ustalana jest:
 - na podstawie jej wagi rzeczywistej,
 - na podstawie wagi przeliczeniowej wyznaczonej wg obowiązujących przeliczników STEFANIDIS.
3. Do określenia ceny za usługę spedycyjną zawsze przyjmuje się wyższy z parametrów wskazanych w ust. 2.
4. Wagę przeliczeniową wyznacza się na podstawie:

- objętości [waga przeliczeniowa: w tym wypadku to objętość przesyłki wyznaczona w [m³] pomnożona przez obowiązujący w STEFANIDIS przelicznik],
 - długości [waga przeliczeniowa: długość przesyłki wyznaczona w metrach [m] pomnożona przez obowiązujący w STEFANIDIS przelicznik]. Waga przeliczeniowa wyznaczana jest na podstawie długości dla przesyłek o długości większej niż 2,4 m,
 - 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 STEFANIDIS przelicznik].
5. Wielkość używanych przeliczników określona jest w obowiązujących Cennikach STEFANIDIS.
 6. W przypadku, gdy Zleceniodawca dokonuje dodatkowych dyspozycji dotyczących przesyłki lub zmienia dotychczasowe zlecenie, STEFANIDIS nalicza z tego tytułu opłaty dodatkowe i dolicza do faktury ceny wynikające z odpowiednich Cenników.
 7. Do wszystkich stawek frachtowych każdorazowo doliczana jest wysokość aktualnie obowiązującej Opłaty Paliwowej. Informacja o wysokości opłaty paliwowej publikowana jest w serwisie internetowym STEFANIDIS www.STEFANIDIS.pl.

§ 9

Formy i terminy płatności

1. Płatności za wykonanie usługi przyjmowana jest w formie przedpłaty na podstawie wygenerowanej faktury proforma. Dopuszczalny jest inny termin płatności, jednak jego ustalenie musi być każdorazowo określone w Umowie pomiędzy STEFANIDIS a Zleceniodawcą.
2. Za Usługi dodatkowe opłaty będą naliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem Usług Dodatkowych STEFANIDIS odpowiednim dla danego typu usługi spedycyjnej.
3. Do opłat za usługi STEFANIDIS naliczać będzie podatek od towarów i usług VAT w ustawowej wysokości.
4. O zmianach Cenników STEFANIDIS będzie powiadamiać Zleceniodawcę z wyprzedzeniem 14 dni, z wyłączeniem Cenników z określonym terminem ważności. STEFANIDIS ma prawo do zmiany Cenników w każdym czasie.
5. Faktury VAT za usługi spedycyjne wykonane przez STEFANIDIS wystawiane są po każdej wykonanej usłudze, o ile STEFANIDIS nie uzgodni odrębnie ze Zleceniodawcą.
6. STEFANIDIS nie ma obowiązku kompletowania dokumentów przewozowych i dokumentów towarzyszących do przesyłek i ich podpinania pod wystawiane faktury. Usługa taka może być wykonywana na podstawie odrębnego zlecenia i jest wyceniania wg aktualnych Cenników Usług Dodatkowych.
7. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącania kwot ewentualnych roszczeń odszkodowawczych z jakimikolwiek należnościami przysługującymi STEFANIDIS.
8. Zleceniodawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody STEFANIDIS przenieść wierzytelności przysługujących mu wobec STEFANIDIS na osobę trzecią.
9. Zapłatę uważa się za dokonaną z chwilą wpływu należności na rachunek bankowy STEFANIDIS.
10. Zleceniodawca upoważnia STEFANIDIS do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej.
11. STEFANIDIS 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 usługa spedycyjna została wykonana.

§ 10

Odpowiedzialność STEFANIDIS

I. Usługi spedycji paczkowej i drobnicowej krajowej [STEFANIDIS paczka, LTL DOM]

1. Odpowiedzialność STEFANIDIS za spedycję przesyłek bez deklaracji wartości wpisanej w Dowodzie Nadania ograniczona jest do kwoty 500 PLN, co wyczerpuje wszelkie roszczenia przenoszące tę kwotę, w odniesieniu do wartości przesyłki jak również odszkodowania o którym mowa w pkt III ust. 3 niniejszego paragrafu.
2. Odpowiedzialność STEFANIDIS za spedycję przesyłek, w których Nadawca umieścił deklarację wartości w Dowodzie Nadania i uiścił opłatę określoną w ust. 4 poniżej, podniesiona jest do kwoty zadeklarowanej lub do rzeczywistej wartości przesyłki, nie więcej jednak niż do 50.000 PLN.
3. Odpowiedzialność STEFANIDIS za spedycję przesyłek, w których Nadawca umieścił deklarację wartości w Dowodzie Nadania powyżej 50.000 PLN może zostać podniesiona na indywidualnych warunkach.
4. Koszty podniesienia odpowiedzialności STEFANIDIS, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej określone są w aktualnym Cenniku Usług Dodatkowych STEFANIDIS.

II. Uregulowania wspólne dla wszystkich usług spedycyjnych

1. STEFANIDIS odpowiada za przesyłkę od chwili jej przyjęcia do spedycji potwierzonego w dokumentach przewozowych, do momentu jej wydania uprawnionemu Odbiorcy.
2. W razie uszkodzenia przesyłki odpowiedzialność STEFANIDIS jest ograniczona do kwoty, o którą obniżyła się wartość przesyłki z zastrzeżeniem, że:
 - a) jeżeli cała przesyłka doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie – odpowiedzialność ograniczona jest do kwoty, którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia całej przesyłki;
 - b) jeżeli tylko część przesyłki doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie - odpowiedzialność ograniczona jest do kwoty, którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia części, która doznała obniżenia wartości.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, do obliczania kwoty, jaką należałoby zapłacić w razie zaginięcia przesyłki, w zależności od rodzaju usługi spedycyjnej stosuje się pkt I ust. 1-3.
4. Oprócz stosownego odszkodowania za przesyłkę, osobie uprawnionej przysługuje również odszkodowanie w wysokości równej wynagrodzeniu netto zapłaconemu STEFANIDIS za realizację usługi spedycyjnej, w całości w razie całkowitego zaginięcia lub uszkodzenia, proporcjonalnie w razie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia przesyłki.
5. Na zasadach określonych w ust. 4 powyżej, osoba uprawniona może również dochodzić odszkodowania za koszty netto wynagrodzenia STEFANIDIS poniesione w związku z zawinioną przez STEFANIDIS koniecznością zlecenia zmiany warunków realizacji usługi spedycyjnej w sytuacji, o której mowa w §6 ust. 18 Regulaminu.
6. Kwoty odszkodowań, o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej, doliczane muszą być do kwoty roszczenia odszkodowawczego za przesyłkę i są należne jedynie w sytuacji gdy

okaże się, że na podstawie niniejszego Regulaminu STEFANIDIS jest odpowiedzialny za szkodę w przesyłce.

7. Z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu STEFANIDIS ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania czynności spedycyjnych wynikających z Umowy Spedycji, chyba że wykaze, iż nie mógł zapobiec szkodzie pomimo dołożenia należytej staranności lub że nie ponosi winy w wyborze podwykonawcy.
8. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za ubytek, utratę, uszkodzenie przesyłki zaistniałe z przyczyn występujących po stronie Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy, w szczególności wynikających z braku lub wadliwości opakowania przesyłki oraz manipulowania, ładowania rozmieszczenia lub wyładowania przesyłki.
9. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za szkody i ubytki w przesyłce w sytuacji, gdy opakowanie przesyłki uniemożliwiało sprawdzenie stanu jakościowego przesyłki w momencie przyjęcia przesyłki do spedycji lub uniemożliwiało doręczenie przesyłki w stanie nienaruszonym, a jednocześnie opakowanie w momencie dostawy do Odbiorcy nie nosi zewnętrznych śladów naruszenia. W sytuacji niemożności sprawdzenia, przez przedstawiciela STEFANIDIS stanu opakowania lub zabezpieczenia przesyłki przy jej nadaniu, STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z tego tytułu.
10. Przyjęcie przesyłki przez Odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń odszkodowawczych z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki w stosunku do STEFANIDIS.
11. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za szkody i ubytki wynikające z właściwości towaru, spowodowane działaniem Siły Wyższej oraz okolicznościami 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 STEFANIDIS.
12. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za szkody niejawne - za szkodę niejawną uważa się szkodę w substancji przesyłki niemożliwą do stwierdzenia w momencie dostawy przesyłki ze względu na brak zewnętrznych oznak naruszenia opakowania przesyłki.
13. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody wyrządzonej wskutek nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na stratach i wydatkach następczych oraz utraconych korzyściach. STEFANIDIS odpowiada wyłącznie za szkodę rzeczywistą (stratę) wynikającą z wartości netto utraconej lub uszkodzonej przesyłki.
14. W przypadku niedokonania czynności ładunkowych w terminie wskazanym w zleceniu z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub nadmiernego wydłużenia czynności ładunkowych, jak też odmowy przyjęcia przesyłki do spedycji z powodu niewłaściwego jej opakowania, STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody z tym związane, w tym za opóźnienie w dostarczeniu przesyłki. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez STEFANIDIS z tego tytułu.
15. STEFANIDIS nie odpowiada za działania lub zaniechania Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy mające znamiona czynów zabronionych przez ustawę pod groźbą kary.
16. W przypadku gdy Zleceniodawca nie zastrzegł w zleceniu terminu dostawy, STEFANIDIS zobowiązany jest zapewnić przybycie towaru w rozsądnym terminie.

17. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji usług (dostawie przesyłek), jeżeli opóźnienie nie przekracza trzech dni roboczych w stosunku do uzgodnionych terminów.
18. odpowiedzialność STEFANIDIS w przypadku przesyłek opóźnionych w dostawie powyżej dwóch dni roboczych ograniczona jest do maksymalnej wysokości kwoty wynagrodzenia za wykonanie danej usługi spedycyjnej. Wszystkie szkody poniesione z tytułu opóźnienia muszą być właściwie udokumentowane.
19. STEFANIDIS może dokonać rozładunku na koszt Zleceniodawcy w przypadku, gdy Odbiorca odmówi odbioru a Nadawca nie udzieli instrukcji co do dalszego postępowania. W takiej sytuacji STEFANIDIS odpowiada za sprawowanie pieczy nad przesyłką zgodnie z obowiązującymi przepisami. Piecza nad przesyłką sprawowana jest na koszt i ryzyko Zleceniodawcy.
20. Jeśli STEFANIDIS wypłacił tytułem odszkodowania kwotę równą wartości towaru, ma prawo przejąć towar na własność.
21. STEFANIDIS nie ponosi odpowiedzialności za zapisy na dokumentach, które są zwracane do Nadawcy w ramach realizacji usługi dodatkowej „zwrot potwierdzonych dokumentów”.
22. Zleceniodawca ma obowiązek wynagrodzić STEFANIDIS szkody poniesione wskutek:
 - a) dostarczenia nieprawidłowych, niejasnych lub niepełnych informacji o przesyłce i jej zawartości;
 - b) nieprawidłowego opakowania lub oznakowania przesyłek;
 - c) nieprawidłowego załadunku lub ułożenia przesyłek w jednostce transportowej, przeprowadzonego przez Zleceniodawcę lub Nadawcę;
 - d) szkodliwych właściwości zawartości przesyłek, których STEFANIDIS nie był w stanie przewidzieć;
 - e) błędów popełnionych przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, w wyniku których STEFANIDIS zmuszony jest zapłacić cło, podatek lub złożyć zabezpieczenie.
23. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za działania wszelkich osób wskazanych przez Zleceniodawcę, które uczestniczą w wykonaniu niniejszych usług, a w szczególności za działania lub zaniechania Nadawcy lub Odbiorcy, o ile Zleceniodawca wskazał je STEFANIDIS jako uczestników realizacji zlecenia lub ich udział wynika z charakteru zlecenia.

§ 11

Reklamacje

1. Reklamacje składa się do firmy STEFANIDIS.
2. 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 dostawa przesyłki miała nastąpić.
3. W przypadku zgłoszenia reklamacji niezgodnie z ust. 1 lub po terminie określonym w ust. 2, STEFANIDIS zastrzega sobie prawo do odmowy jej rozpatrzenia.
4. W przypadku widocznego uszkodzenia lub częściowej utraty towaru, zastrzeżenie należy odnotować na dokumentach przewozowych w chwili doręczenia przesyłki oraz sporządzić protokół szkodowy w obecności kierowcy według wzorca obowiązującego w STEFANIDIS. Protokół szkodowy musi być podpisany przez Odbiorcę oraz przedstawiciela STEFANIDIS doręczającego przesyłkę. W przypadku rozbieżności

stanowisk przedstawiciel STEFANIDIS ma prawo nanieść swoje uwagi i zastrzeżenia w protokole.

5. Zastrzeżenia dotyczące braków lub uszkodzeń niewidocznych w chwili dostawy powinny zostać złożone do STEFANIDIS przed upływem 7 dni od daty odbioru. Niezależnie od terminu zgłoszenia zastrzeżeń, obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie lub częściowa utrata towaru nastąpiła przed jego dostarczeniem, spoczywa na osobie składającej reklamację. Jeżeli składający reklamację nie zdoła tego udowodnić, uważa się, że przesyłka została dostarczona w nienaruszonym stanie oraz ilości zgodnej ze zleceniem.
6. Osobami uprawnionymi do złożenia reklamacji są Zleceniodawca lub osoba upoważniona na piśmie przez Zleceniodawcę. 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 od STEFANIDIS.
7. Uzupełnienie kompletu dokumentów do reklamacji, zgodnie z wykazem z ust. 9 poniżej, powinno nastąpić w terminie 14 dni od momentu wezwania podmiotu reklamującego do uzupełnienia braków dokumentów do reklamacji. Po upływie tego terminu reklamacja nie będzie rozpatrywana, bez możliwości ponownego wniesienia roszczenia.
8. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w przypadku powstania szkody jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji określającej w szczególności: nazwę podmiotu reklamującego oraz jej dane adresowe i kontaktowe, tytuł reklamacji z uzasadnieniem, przedmiot reklamacji, numer identyfikacyjny przesyłki nadany przez STEFANIDIS lub rodzaj i numer dokumentu przewozowego, wysokość roszczenia, wagę brutto uszkodzonej, utraconej przesyłki, aktualny numer konta bankowego uprawnionego do odszkodowania oraz podpis składającego reklamację. Wzór formularza zgłoszenia reklamacji dostępny jest na stronie www.STEFANIDIS.com.pl.
9. Do pisemnej reklamacji, o której mowa w ust. 8 powyżej, należy dołączyć następujące dokumenty:
 - a) oryginał dokumentu przewozowego (DN, KLP) lub jego kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem,
 - b) dokumenty potwierdzające wysokość roszczenia – oryginał lub potwierdzona za zgodność z oryginałem kopia faktury VAT, kalkulacja kosztów lub inne dokumenty potwierdzające poniesione straty, faktura korygująca wystawiona przez Nadawcę dla Odbiorcy z tytułu zmniejszenia obciążenia o kwotę będącą przedmiotem reklamacji,
 - c) w przypadku naruszenia opakowania zewnętrznego, Protokół szkodowy sporządzony wg wzorca obowiązującego w STEFANIDIS (dostępny na stronie www.STEFANIDIS.com.pl), zawierający opis braków lub uszkodzeń i opatrzony czytelnym podpisem przedstawiciela STEFANIDIS i reklamującego,
 - d) dokumentację potwierdzającą fakt wystąpienia i zakres szkody, w tym fotografie z datą i godziną ich wykonania.
10. STEFANIDIS zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego, nieobjętych wykazem z ust. 9 powyżej, które powinny zostać dostarczone do STEFANIDIS w terminie 14 dni od daty skierowania żądania przez STEFANIDIS. Po upływie tego terminu reklamacja może nie być rozpatrywana, bez możliwości ponownego jej wniesienia.
11. W przypadku uszkodzeń towaru należy pozostawić towar do wglądu dla STEFANIDIS lub wskazanego przez STEFANIDIS podmiotu uprawnionego do oszacowania w imieniu STEFANIDIS zaistniałej szkody do czasu zamknięcia

postępowania reklamacyjnego. Brak pozostawienia towaru do wglądu może skutkować oddaleniem reklamacji, bez możliwości ponownego jej wniesienia.

12. STEFANIDIS rozpatrzy reklamację w możliwie najkrótszym terminie, przy zastrzeżeniu konieczności wszechstronnego rozważenia i oceny zebranego materiału. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji STEFANIDIS lub ubezpieczyciel powiadamia reklamującego na piśmie o sposobie załatwienia reklamacji.
13. Zgłoszenie reklamacji do STEFANIDIS, w żadnym wypadku nie zwalnia od uiszczenia opłaty za usługę spedycyjną oraz nie uprawnia do dokonywania potrąceń w ramach wzajemnych rozrachunków, bez uprzedniej pisemnej zgody STEFANIDIS.

§ 12

Spedycja towarów niebezpiecznych (ADR)

1. Firma STEFANIDIS nie podejmuje się przewozu towarów niebezpiecznych (ADR) zawartych w przepisach umowy europejskiej dotyczącej przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzonej w Genewie 30.09.1957r. (Dz. U. 2002 r., nr 194, poz. 1629 wraz ze nowelizowanymi tekstami załączników A i B do tej umowy (Dz. U. 2003 r., nr 207, poz. 2014) oraz o przepisy ustawy z 28.10.2002 o przewozie drogowym towarów niebezpiecznych (Dz. U. 2002 r., nr 199, poz. 1671 z późniejszymi zmianami).

Numer klasy ADR	Nazwa klasy ADR	Towary zabronione i niedopuszczone bez względu na ilość przesyłki
1	Materiały i przedmioty wybuchowe	Cała klasa
2	Gazy	Grupy: T, TC, TO, TF, TOC, TFC, C, CO, FC (w tym aerozole w tych grupach) oraz UN 1005, 1017, 1043, 2186, 2421, 2455
3	Materiały ciekłe zapalne	I grupa pakowania oraz wybuchowe zawierające kod klasyfikacyjny D : UN 1204, 2059, 3064, 3343, 3357, 3379
4.1	Materiały stałe zapalne, materiały samoreaktywne oraz materiały wybuchowe stałe odczulone	I grupa pakowania oraz wybuchowe zawierające kod klasyfikacyjny D lub DT, a także samoreaktywne zawierające kod SR : UN 2956, 3221 do 3242 oraz 3251 i 3097, 2304, 2448, 3176
4.2	Materiały samozapalne	I grupa pakowania oraz UN 3127 i 3255
4.3	Materiały wytwarzające w zetknięciu z wodą gazy palne	I grupa pakowania oraz UN 1183, 1242, 1295, 1340, 1390, 1403, 1928, 2813, 2965, 2968, 2988, 3129, 3130, 3131, 3132, 3133, 3134, 3135, 3148, 3396, 3398, 3399
5.1	Materiały utleniające	I grupa pakowania oraz UN 2426, 3100, 3121 i 3137
5.2	Nadtlenki organiczne	Nadtlenki typu A, B i C oraz wszystkie nadtlenki wymagające temperatury kontrolowanej zawierające kod P2 : UN 3101 do 3104 oraz 3111 do 3120
6.1	Materiały trujące	I grupa pakowania oraz UN 1051, 1600, 1613, 1614, 2312, 3250, 3294, 3452, 3455 i 2249
6.2	Materiały zakaźne	Cała klasa
7	Materiały promieniotwórcze	Cała klasa
8	Materiały żrące	I grupa pakowania oraz UN 2215 i 1798
9	Różne materiały i przedmioty niebezpieczne	Materiały o kodach: M1 (rakotwórcze), M2 (dioksyny), M8 (drobnoustroje), M9-M10 (materiały o podwyższonej temperaturze): UN 2212, 2315, 2590, 3151, 3152, 3245, 3257, 3258, 3432

§ 13

Poufność

1. Zleceniodawca zobowiązany jest do:

- a) zachowania w ścisłej tajemnicy wszelkich informacji cenowych, technicznych, technologicznych, finansowych, handlowych, prawnych i organizacyjnych dotyczących STEFANIDIS otrzymanych trakcie współpracy z STEFANIDIS, niezależnie od form przekazania tych informacji i ich źródeł,
- b) przestrzegania zasady stanowiącej, że bez uprzedniej pisemnej zgody STEFANIDIS Zleceniodawca nie będzie rozpowszechniać, kopiować ani ujawniać osobom trzecim informacji dotyczących współpracy z STEFANIDIS, a w szczególności informacji dotyczących interesów STEFANIDIS chronionych przepisami prawa,
- c) podjęcia stosownych przedsięwzięć niezbędnych do zapewnienia ochrony informacji i ich źródeł zarówno w całości, jak i w części,

2. Zleceniodawca może ujawniać informacje jedynie pracownikom podmiotów uprawnionych, na bazie przepisów prawa, do kontroli Zleceniodawcy pod warunkiem, że ujawnienie informacji będzie uzasadnione i tylko w zakresie w jakim odbiorca informacji musi mieć do niej dostęp dla celów ściśle określonych.
3. Wymienione w ust. 1 niniejszego paragrafu wymogi nie będą miały zastosowania odnośnie jakichkolwiek części informacji przekazywanych Zleceniodawcy, które:
 - a) są opublikowane, znane i oficjalnie podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień niniejszego paragrafu,
 - b) zostaną ujawnione wskutek prawomocnego orzeczenia sądu lub organy administracji, w zakresie wskazanym w tym orzeczeniu,
 - c) zostaną ujawnione za uprzednią pisemną zgodą STEFANIDIS.

§ 14

Informacje dodatkowe

1. STEFANIDIS 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 DN, LP lub CMR. W szczególności sprawdzenie takie może dotyczyć ustalenia: czy zawartość zadeklarowana przez Nadawcę nie podlega wyłączeniu zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu, stanu opakowania i zabezpieczenia wewnętrznego towaru w przesyłce.
2. Niezgodności, o których mówi ust. 1 niniejszego paragrafu mogą stanowić podstawę do odmowy przyjęcia przesyłki przez STEFANIDIS jak również do zmiany warunków wykonania umowy.
3. W przypadkach opisanych powyżej, STEFANIDIS 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 STEFANIDIS.
4. STEFANIDIS ma prawo odmówić realizacji zlecenia, w przypadku, gdy DN, KLP 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. Przewóz przesyłek zawierających żywność regulują przepisy dotyczące wydawania certyfikatu HACCP.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług STEFANIDIS zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, to jest Kodeksu Cywilnego, a ponadto regulacje Ogólnych Polskich Warunków Spedycyjnych 2010 (z zastrzeżeniem zmian wprowadzonych w niniejszym Ogólnym Regulaminie Świadczenia Usług STEFANIDIS i jedynie w zakresie w nim nie uregulowanym).
7. W przypadku, gdy STEFANIDIS sam będzie dokonywał przewozu przysługiwać mu będą prawa i obowiązki przewoźnika, w przewozie krajowym zgodnie z Ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).

8. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem i realizacją usług przez STEFANIDIS rozpatrywane będą przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby STEFANIDIS.
9. STEFANIDIS ma prawo w każdym czasie dokonać zmiany niniejszego Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług STEFANIDIS, 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.STEFANIDIS.pl.
10. Niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług STEFANIDIS wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku.