

Regulamin

Świadczenia Krajowych Usług Przewozu Drogowego Przesyłek Towarowych przez

Raben Polska sp. z o.o.

Tekst jednolity

Raben Polska sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie k. Poznania, przy ul. Zbożowej 1, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000044200, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 11.957.500,00 zł oraz numer NIP 781-00-25-219, zwana w dalszej treści Przewoźnikiem, świadczy na terenie kraju, na rzecz Przedsiębiorców, usługi przewozu drogowego przesyłek towarowych, na podstawie „Regulaminu Świadczenia Krajowych Usług Przewozu Drogowego Przesyłek Towarowych przez Raben Polska sp. z o.o.”, zwanego w dalszej treści Regulaminem, oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dziennik Ustaw z 2000 r., Nr 50, poz. 601, z późn. zm.).

§ 1.

[Definicje pojęć]

Niżej wymienionym pojęciom występującym w treści niniejszego Regulaminu przypisane zostaje następujące znaczenie:

- 1) **„Czynności ładunkowe”** – Załadunek Przesyłki na środek transportu w Miejscu nadania i Rozładunek Przesyłki ze środka transportu w Miejscu dostawy.
- 2) **„Dni robocze”** – dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym przedziale czasu.
- 3) **„Dokument przewozowy”** – dokument lub dokumenty stanowiące dowód przyjęcia Przesyłki do przewozu oraz przebiegu i wykonania usługi przewozu. Stosowane są następujące Dokumenty przewozowe:
 - a) **List przewozowy** - dokument przewozowy wystawiany przez Nadawcę na stosowanym przez Przewoźnika formularzu, stanowiący w szczególności dowód przyjęcia Przesyłki do przewozu oraz dowód wykonania przewozu i odbioru Przesyłki przez Odbiorcę, zawierający również m.in.: informacje niezbędne dla prawidłowego wykonania przewozu, dodatkowe wskazówki dotyczące postępowania z Przesyłką oraz podpis Nadawcy lub osoby działającej w jego imieniu.

- b) **Dokument nadania** – dokument przewozowy wystawiany przez Nadawcę na stosowanym przez Przewoźnika formularzu, stanowiący w szczególności dowód przyjęcia Przesyłki do przewozu, zawierający również m.in.: informacje niezbędne dla prawidłowego wykonania przewozu, dodatkowe wskazówki dotyczące postępowania z Przesyłką oraz podpis Nadawcy lub osoby działającej w jego imieniu.
- c) **Dokument wydania** – dokument przewozowy wystawiany przez Przewoźnika na stosowanym przez Przewoźnika formularzu, stanowiący w szczególności dowód wykonania przewozu i odbioru Przesyłki przez Odbiorcę.
- 4) **„Jednostka transportowa”** – Paleta EUR, innego rodzaju paleta, kosz, pojemnik, karton, na- bądź wewnątrz- których znajdują się przewożone towary. Przesyłka może się składać z jednej albo większej liczby Jednostek transportowych.
- 5) **„Krajowy przewóz drogowy”** – przewóz Przesyłki wykonywany środkiem transportu samochodowego, jeżeli Miejsce nadania i Miejsce dostawy oraz cała droga przewozu znajdują się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 6) **„Miejsce dostawy”** – wskazane w treści Zlecenia transportowego miejsce, do którego Przesyłka ma zostać dostarczona.
- 7) **„Miejsce nadania”** – wskazane w treści Zlecenia transportowego miejsce, w którym Przesyłka ma zostać załadowana i wydana do przewozu.
- 8) **„Nadawca”** – wskazany w treści Zlecenia transportowego podmiot wydający Przewoźnikowi Przesyłkę do przewozu oraz wystawiający Dokument przewozowy.
- 9) **„Odbiorca”** – wskazany w treści Zlecenia transportowego podmiot uprawniony do odbioru Przesyłki.
- 10) **„Okno czasowe załadunku”** – przedział czasowy określony w treści Zlecenia transportowego, w którym Nadawca winien dokonać Załadunku i wydania Przesyłki do przewozu.
- 11) **„Paleta EUR”** – paleta drewniana o wymiarach: 120 cm długość i 80 cm szerokość, spełniająca wymogi normy UIC 435-2 lub jej odpowiednika oraz oznaczona w sposób legalny znakiem towarowym EUR w owalu lub EPAL w owalu.. Łączna masa towaru znajdującego się na Paletcie EUR nie może przekroczyć 1000 kg.
- 12) **„Podprzewoźnik”** – przewoźnik, któremu Raben Polska sp. z o.o. powierza wykonanie przewozu Przesyłki na całej przestrzeni przewozu lub jej części.
- 13) **„Przedsiębiorcy”** – podmioty, o których mowa w art. 4 ustawy z dnia 02.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. 2004 r., Nr 173, poz. 1807 z późniejszymi zmianami).
- 14) **„Przewoźnik”** – Raben Polska sp. z o.o.

- 15) **„Przesyłka”** – towary przyjęte do przewozu na podstawie Dokumentu przewozowego, przeznaczone dla jednego Odbiorcy i do jednego Miejsca dostawy, opakowane i umieszczone na- lub wewnątrz- Jednostki transportowej. Przesyłka może się składać z jednej lub większej liczby Jednostek transportowych.
- 16) **Regulamin** - „Regulaminu Świadczenia Krajowych Usług Przewozu Drogowego Przesyłek Towarowych przez Raben Polska sp. z o.o.” wraz z załącznikami.
- 17) **„Rozładunek”** – ogół czynności mających na celu wyładowanie Przesyłki ze środka transportu, a także uporządkowanie środka transportu, w przypadku jego zanieczyszczenia w toku wykonywania Czynności ładunkowych.
- 18) **„Termin wykonania przewozu”** – wskazany w treści Zlecenia transportowego termin dostarczenia Przesyłki do Odbiorcy. Termin wykonania przewozu może być wyrażony wyłącznie w dniach i nie może być krótszy, aniżeli Standardowy termin wykonania przewozu, o którym mowa w zdaniu następnym. W razie nieoznaczenia Terminu wykonania przewozu, Przewoźnik podejmuje starania, aby dostarczenie Przesyłki nastąpiło do końca dnia roboczego następującego po dniu roboczym, w którym Przewoźnik przyjął Przesyłkę do przewozu (Standardowy termin wykonania przewozu).
- 19) **„Umowa przewozu”** – umowa przewozu pojedynczej Przesyłki, zawarta pomiędzy Zleceniodawcą i Przewoźnikiem w drodze przyjęcia przez Przewoźnika Zlecenia transportowego złożonego przez Zleceniodawcę, stanowiącego ofertę jej zawarcia.
- 20) **„Umowa ramowa o świadczenie usług przewozowych”** – umowa ramowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem i jego Klientem, regulująca kompleksowo współpracę stron w zakresie świadczenia usług przewozu przesyłek towarowych.
- 21) **„Uprawniony”** – odpowiednio do sytuacji Zleceniodawca albo Odbiorca.
- 22) **„Załadunek”** – ogół czynności mających na celu umieszczenie Przesyłki wewnątrz podstawionego środka transportu, z uwzględnieniem prawidłowego rozmieszczenia Przesyłki wewnątrz środka transportu, a także uporządkowanie środka transportu, w przypadku jego zanieczyszczenia w toku wykonywania Czynności ładunkowych.
- 23) **„Zlecenie transportowe”** – zlecenie wykonania przewozu Przesyłki złożone w ustalonej formie i z zachowaniem przewidzianego trybu, określające dane i informacje niezbędne dla prawidłowego wykonania przewozu. Zlecenie transportowe stanowi ofertę zawarcia Umowy przewozu, którą Zleceniodawca składa Przewoźnikowi.
- 24) **„Zleceniodawca”** – przedsiębiorca zawierający z Przewoźnikiem Umowę przewozu. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca albo osoba trzecia nie będąca ani Nadawcą, ani Odbiorcą. Zleceniodawca jest podmiotem praw i obowiązków Nadawcy przewidzianych w treści Zlecenia transportowego, Umowy przewozu, Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów – także wówczas, gdy w danym przypadku Zleceniodawca nie jest podmiotem faktycznie wydającym Przewoźnikowi Przesyłkę do przewozu w Miejscu nadania. Jeżeli Zleceniodawca nie jest zarazem Nadawcą, w rozumieniu § 1 pkt 8 Regulaminu, wówczas odpowiada wobec

Przewoźnika za działania i zaniechania Nadawcy, tak jak za działania i zaniechania własne.

§ 2.

[Przedmiot i opis usługi przewozu]

1. Przewoźnik świadczy odpłatnie na rzecz Przedsiębiorców usługi w zakresie Krajowego przewozu drogowego towarów, w tym w szczególności: środków spożywczych (żywności), towarów przemysłowych, artykułów gospodarstwa domowego AGD i RTV oraz towarów niebezpiecznych ADR.
2. Przewoźnik nie świadczy usług przewozowych w zakresie przewozu towarów i przedmiotów wymienionych w Załączniku nr 1 do Regulaminu – „Przedmioty wyłączone z przewozu” oraz w zakresie wszystkich towarów i przedmiotów, których przewóz drogowy jest zabroniony przez obowiązujące przepisy prawa.
3. Z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 4, Przewoźnik nie świadczy usług w zakresie przewozu:
 - 1) Przesyłek o masie do 1000 kg, których wartość przekracza 10.000 zł (dziesięć tysięcy złotych) oraz,
 - 2) Przesyłek o wartości powyżej 50.000 zł (pięćdziesiąt tysięcy złotych), bez względu na ich masę.
4. Przewoźnik może podjąć się wykonania przewozu Przesyłek, o których mowa w § 2 ust. 3, jednak wyłącznie na podstawie odrębnej umowy zawartej z zachowaniem formy pisemnej. W przypadku powierzenia Przewoźnikowi do przewozu Przesyłki o wartości przekraczającej którykolwiek z progów wskazanych w § 2 ust. 3 bez zachowania formy określonej w zdaniu poprzednim, Przewoźnik odpowiada za ewentualną szkodę w takiej Przesyłce zgodnie z § 18 Regulaminu, z zastrzeżeniem jednak, że wysokość odszkodowania nie może przewyższać tego z progów określonych w § 2 ust. 3 pkt 1 i 2, który dana Przesyłka przekroczyła. Dla uniknięcia wątpliwości przesądza się, że odszkodowanie za ewentualną szkodę w Przesyłce o masie do 1000 kg i wartości powyżej 10.000 zł, powierzonej do przewozu bez zachowania formy wskazanej w zdaniu pierwszym, nie może przekroczyć kwoty 10.000 zł, choćby nawet wartość takiej Przesyłki przekraczała w danym przypadku 50.000 zł.
5. Przewoźnik świadczy usługi przewozu z uwzględnieniem wymogów przewidzianych dla poszczególnych grup towarowych przez powszechnie obowiązujące przepisy, z zastrzeżeniem wykonania przez Zleceniodawcę obowiązku przewidzianego w § 8 ust. 2 Regulaminu. Szczególne wymagania dotyczące przewozu towarów niebezpiecznych ADR - określono w Załączniku nr 2 do Regulaminu „Przewóz towarów niebezpiecznych ADR”.
6. Przewozy Przesyłek wykonywane są pomiędzy wskazanymi w treści Zleceń transportowych Miejscami nadania i Miejscami dostawy, w ramach stosowanej przez Przewoźnika organizacji procesu transportu.

7. Przewoźnik jest uprawniony do posługiwania się podczas wykonywania usług przewozowych Podprzewoźnikami, którym może powierzać wykonanie przewozu na całej przestrzeni przewozu albo na jej części. Za działania Podprzewoźników Przewoźnik odpowiada jak za działania własne.
8. Z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 1 pkt 5 w zw. z § 7a wykonywanie Czynności ładunkowych: Załadunku i Rozładunku należy do obowiązków odpowiednio: Nadawcy i Odbiorcy. Przewoźnik nie ma obowiązku wykonywania Czynności ładunkowych ani zapewnienia środków technicznych lub urządzeń umożliwiających Załadunek i Rozładunek. Ewentualna pomoc kierowcy przy Załadunku i Rozładunku udzielana jest na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy.
9. Przewoźnik wykonuje usługi przewozu - to jest: przyjęcie Przesyłki do przewozu w Miejscu nadania, przewóz oraz wydanie Przesyłki w Miejscu dostawy – wyłącznie w Dni robocze.

§ 3.

[Podstawy świadczenia usług]

1. Przewoźnik świadczy usługi przewozu na podstawie Umów przewozu, Umów ramowych o świadczenie usług przewozowych – jeżeli takowe zostały zawarte, niniejszego Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zleceniodawca zawierając z Przewoźnikiem Umowę przewozu wyraża zgodę na świadczenie usług przewozowych w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu stanowiącego wzorzec umowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami).
3. Podprzewoźnik ani kierowca wykonujący przewóz nie są uprawnieni do składania bądź przyjmowania w imieniu Przewoźnika oświadczeń woli w zakresie zmian lub uzupełnień treści Umowy przewozu oraz oświadczeń woli w zakresie zmian, uzupełnień lub wyłączeń postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Przewoźnik nie jest związany treścią ustnych lub pisemnych wskazówek Zleceniodawcy, Nadawcy oraz Odbiorcy - niezgodnych z treścią Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Na ewentualne odstępstwo od postanowień niniejszego Regulaminu wymagana jest zgoda Przewoźnika wyrażona pod rygorem nieważności na piśmie.

§ 4.

[Usługi dodatkowe]

1. Przewoźnik na podstawie odrębnego, odpłatnego zlecenia może świadczyć usługi dodatkowe w postaci:
 - 1) usługi wymiany i zwrotu Palet EUR spełniających wymogi normy UIC 435-2 lub jej odpowiednika oraz oznaczonych w sposób legalny znakiem towarowym EUR

w owalu lub EPAL w owalu, nadawanych do przewozu wraz z Przesyłkami (usługa dodatkowa ROP);

- 2) usługi dostarczenia Zleceniodawcy drogą elektroniczną skanów potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów załączonych do Przesyłki (usługa dodatkowa e-ROD);
 - 3) usługi pobrania od Odbiorcy należności przysługującej Zleceniodawcy za Przesyłkę (usługa dodatkowa COD) – przy czym kwota pobrania nie może być wyższa niż 10.000 zł (dziesięć tysięcy złotych);
 - 4) usługi „scedowania frachtu” na Odbiorcę (usługa dodatkowa CFT);
 - 5) usługi wykonywania przez Przewoźnika Czynności ładunkowych to jest: odebrania przesyłki z lokalu Nadawcy przy Ręcznym Załadunku albo wniesieniu Przesyłki do lokalu Odbiorcy przy Ręcznym Rozładunku (usługa dodatkowa Z-ręczna dostawa);
 - 6) usługi przekazania Odbiorcy informacji o nadaniu przez Nadawcę Przesyłki, przeznaczonej dla Odbiorcy, do Przewozu (usługa dodatkowa I – sms).
2. Przewoźnik może świadczyć również inne usługi dodatkowe na indywidualnie uzgodnionych zasadach.

§ 4a.

[Usługa dodatkowa ROP]

1. Usługa dodatkowa ROP polega na dokonaniu wymiany z Odbiorcami i zwrocie do Zleceniodawcy Palet EUR nadanych do przewozu wraz z Przesyłką. Usługa dodatkowa ROP świadczona jest na następujących warunkach:
 - 1) Wymiana Palet EUR następuje bezpośrednio przy dostarczeniu Przesyłki w Miejscu dostawy. Wymiana Palet EUR jest dokumentowana w Dokumencie przewozowym potwierdzającym dostawę Przesyłki.
 - 2) Przewoźnik zobowiązany jest względem Zleceniodawcy wyłącznie do zwrotu takiej ilości Palet EUR, jaką Odbiorca wymienił bezpośrednio przy dostarczeniu Przesyłki w Miejscu dostawy, i jaka została udokumentowana w Dokumencie przewozowym. Przewoźnik nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy z tytułu Palet EUR nie wymienionych przez Odbiorcę, bez względu na przyczynę nie dokonania wymiany.
 - 3) Przewoźnik nie wykonuje Usługi dodatkowej ROP w odniesieniu do palet nie będących Paletami EUR lub oznaczonych podrobionymi znakami towarowymi.
2. Wykonanie Usługi dodatkowej ROP uzależnione jest od łącznego spełnienia przez Zleceniodawcę następujących przesłanek:

- 1) złożenia odrębnego zlecenia wykonania Usługi dodatkowej ROP, poprzez: dokonanie adnotacji o wykonaniu tej usługi zarówno w treści: Zlecenia transportowego, jak i w treści Dokumentu przewozowego (w polu 13 Listu przewozowego), a ponadto w polu 19a Listu przewozowego należy wpisać liczbę Palet EUR nadawanych do przewozu wraz z Przesyłką.
 - 2) przygotowania i wydania Przesyłki do przewozu na nieuszkodzonych Paletach EUR.
3. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia którejkolwiek spośród przesłanek wymienionych w punkcie 2, Przewoźnik nie ma obowiązku wykonania Usługi dodatkowej ROP, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
4. Przyjęcie przesyłki do przewozu nie stanowi potwierdzenia przez Przewoźnika prawdziwości danych podanych przez Zleceniodawcę (Nadawcę) w związku ze zleceniem wykonania Usługi dodatkowej ROP. W szczególności, w związku ze zleceniem usługi dodatkowej ROP Przewoźnik nie weryfikuje, ani nie potwierdza stanu lub rodzaju palet nadawanych do przewozu jako Palet EUR. Weryfikacji w zakresie, o którym mowa w zdaniach poprzedzających dokonuje Odbiorca, w momencie odbioru Przesyłki. Powyższe nie wyklucza korzystania przez Przewoźnika z uprawnień związanych z oceną zewnętrznego stanu Przesyłki wynikających z Kodeksu cywilnego i ustawy – Prawo przewozowe).
5. Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić, aby Odbiorca Przesyłki objętej Usługą dodatkową ROP był przygotowany na dokonanie przy odbiorze Przesyłki wymiany Palet EUR w liczbie odpowiadającej liczbie Palet EUR dostarczonych wraz z Przesyłką. Przewoźnik może odmówić przyjęcia palet oferowanych do wymiany przez Odbiorcę w razie, gdy okoliczności uzasadniają zakwestionowanie ich stanu lub tożsamości jako Palet EUR.
6. Przy wydaniu Przesyłki Odbiorcy, w treści Dokumentu przewozowego wpisuje się liczbę Palet EUR wydanych Odbiorcy wraz z Przesyłką, oraz liczbę Palet EUR wymienionych przez Odbiorcę. Brak wpisu odnośnie liczby Palet EUR zwróconych przez Odbiorcę jest równoznaczny z nie dokonaniem wymiany Palet EUR przez Odbiorcę. Przewoźnik nie odpowiada wobec Zleceniodawcy (Nadawcy) za Palety EUR nie zwrócone przez Odbiorców.
7. Przewoźnik sporządza saldo paletowe, określające liczbę Palet EUR, jaką Przewoźnik winien zwrócić Nadawcy (Zleceniodawcy). Podstawą określenia salda paletowego za dany miesiąc kalendarzowy jest saldo paletowe za poprzedni miesiąc kalendarzowy (bilans zamknięcia za poprzedni miesiąc kalendarzowy stanowi bilans otwarcia w kolejnym miesiącu kalendarzowym), które:
- 1) zwiększa się o liczbę Palet EUR zwróconych przez Odbiorców przy dostawie Przesyłek w danym miesiącu kalendarzowym, wynikającą z wpisów dokonanych w treści Listów przewozowych dokumentujących dostawę Przesyłek.
 - 2) zmniejsza się o liczbę Palet EUR pozostawionych przez Przewoźnika u Zleceniodawcy (Nadawcy) w danym miesiącu kalendarzowym.

8. Po sporządzeniu salda paletowego Przewoźnik przedstawia je Zleceniodawcy. Jeżeli Zleceniodawca nie zgłosi zastrzeżeń w terminie 7 dni od dnia przedstawienia salda paletowego, uznaje się je za wiążące dla obu stron.
9. Saldo paletowe stanowi podstawę do ewentualnego żądania zwrotu Palet EUR od Przewoźnika przez Zleceniodawcę – z zastrzeżeniem postanowień punktów 10 - 12.
10. Dostarczanie Palet EUR wymienionych przez Odbiorców do Zleceniodawcy (Nadawcy) następuje przy okazji przyjmowania do przewozu kolejnych Przesyłek lub w drodze uzgodnionych dostaw Palet EUR do Zleceniodawcy (Nadawcy).
11. Każdorazowo, gdy Przewoźnik dostarczy Zleceniodawcy Palety EUR – Zleceniodawca zobowiązany jest potwierdzić Przewoźnikowi w formie pisemnej fakt oraz liczbę Palet EUR, jaką Przewoźnik zwraca.
12. Końcowe rozliczenie z tytułu Palet EUR pomiędzy Przewoźnikiem i Zleceniodawcą nastąpi po zakończeniu współpracy w zakresie świadczenia Usługi dodatkowej ROP, na podstawie salda paletowego sporządzonego za ostatni miesiąc kalendarzowy tej współpracy.

§ 5.

[Usługa dodatkowa e-ROD]

1. Usługa dodatkowa e-ROD polega na pobraniu wraz z Przesyłką określonych dokumentów, uzyskaniu w treści tych dokumentów potwierdzenia przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, a następnie zeskanowaniu i zarchiwizowaniu przez Przewoźnika potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów oraz udostępnieniu Zleceniodawcy drogą elektroniczną ich skanu. Oryginały potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów mogą być wydawane Zleceniodawcy na jego żądanie, za odrębną odpłatnością.
2. Wykonanie usługi określonej w § 5 ust. 1 uzależnione jest od łącznego spełnienia przez Zleceniodawcę następujących przesłanek:
 - 1) złożenia odrębnego zlecenia wykonania usługi dodatkowej e-ROD, poprzez dokonanie adnotacji o wykonaniu tej usługi zarówno w treści Zlecenia transportowego, jak i w treści Dokumentu przewozowego, na podstawie którego Przesyłka zostaje wydana do przewozu;
 - 2) wpisania we właściwym polu Dokumentu przewozowego nazwy i numerów przekazywanych dokumentów stanowiących przedmiot usługi dodatkowej e-ROD,
 - 3) umieszczenia dokumentów stanowiących przedmiot usługi dodatkowej e-ROD wewnątrz zamkniętej przyłgi albo wewnątrz zamkniętej koperty z opisem „e-ROD”. Przyłga winna zostać przytwierdzona do bocznej powierzchni Przesyłki, a w przypadku Przesyłki składającej się z większej liczby Jednostek transportowych, przyłgę należy umieścić na Jednostce transportowej oznaczonej numerem pierwszym. W przypadku umieszczenia dokumentów stanowiących

przedmiot usługi e-ROD w kopercie - kopertę należy załączyć do Dokumentu przewozowego.

3. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia choćby jednej spośród przesłanek wymienionych w §5 ust. 2, Przewoźnik jest zwolniony z wykonania usługi dodatkowej e-ROD, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
4. Przewoźnik może w każdym przypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie usługi dodatkowej e-ROD, bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
5. Przewoźnik nie sprawdza przy przyjęciu Przesyłki do przewozu zawartości przyłgi/koperty z dokumentami stanowiącymi przedmiot usługi dodatkowej e-ROD. Przewoźnik nie sprawdza w szczególności czy zawartość przyłgi/koperty jest zgodna z zadeklarowanym w treści Dokumentu przewozowego wykazem nazw i numerów dokumentów stanowiących przedmiot usługi e-ROD.
6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za braki, uszkodzenia lub inne niezgodności dokumentów znajdujących się w przyłdze/kopercie – w stosunku do zawartości przyłgi/koperty zadeklarowanej w treści Dokumentu przewozowego – jeżeli dostarczy przyłgę/kopertę do Odbiorcy w stanie nienaruszonym.
7. Przewoźnik nie odpowiada za treść oświadczeń umieszczonych przez Odbiorcę w treści dokumentów stanowiących przedmiot usługi dodatkowej e-ROD.
8. Potwierdzone przez Odbiorców dokumenty stanowiące przedmiot usługi dodatkowej e-ROD, zostaną przez Przewoźnika zeskanowane, a następnie zostaną zarchiwizowane i będą przechowywane na terenie obiektów Przewoźnika (centrala oraz oddziały Przewoźnika) i/lub przez profesjonalnych przedsiębiorców świadczących usługi archiwizowania i przechowywania dokumentów – na co Zleceniodawca wyraża zgodę. Dokumenty będą przechowywane w sposób zgodny z ich właściwościami, zapewniający zachowanie ich w stanie niepogorszonym, przez okres 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym wykonano usługę dodatkową e-ROD. Po upływie tego terminu dokumenty zostaną zniszczone.
9. Udostępnienie Zleceniodawcy skanów potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów nastąpi w terminie do 7 dni roboczych od dnia roboczego dostarczenia i odebrania Przesyłki przez Odbiorcę, za pośrednictwem strony www.raben-group.com, w ramach modułu track&trace.
10. Udostępnienie Zleceniodawcy oryginałów potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów następować będzie wyłącznie na żądanie Zleceniodawcy, odpłatnie, w terminie 10 dni roboczych od dnia roboczego skierowania przez Zleceniodawcę żądania udostępnienia oryginału dokumentu - nie wcześniej jednak niż 10 dni roboczych od dnia wydania Przesyłki Odbiorcy. W przypadku zgłoszenia przez Zleceniodawcę jednorazowo lub w okresie jednego tygodnia żądania lub żądań udostępnienia oryginałów potwierdzonych przez Odbiorcę dokumentów w odniesieniu do więcej niż 10 Przesyłek – wówczas Przewoźnik zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu na udostępnienie żądanych dokumentów – nie więcej jednak niż do 30 dni roboczych

liczonych od dnia roboczego skierowania takiego żądania lub od pierwszego dnia tygodnia kalendarzowego następującego po tygodniu, w którym skierowano większą liczbę takich żądań.

11. Zleceniodawca składając zlecenie wykonania usługi dodatkowej e-ROD wyraża zgodę na wykonywanie przez Przewoźnika usług dodatkowych e-ROD na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w tym na zniszczenie dokumentów stanowiących przedmiot usługi dodatkowej e-ROD po upływie terminu określonego w § 5 ust. 8.

§ 6

[Usługa dodatkowa COD]

1. Usługa dodatkowa COD polega na pobraniu od Odbiorcy określonej należności za Przesyłkę i przekazaniu kwoty pobrania Zleceniodawcy. Kwota pobrania nie może przekraczać 10.000 zł (dziesięć tysięcy złotych).
2. Wykonanie usługi określonej w § 6 ust. 1 wymaga łącznego spełnienia przez Zleceniodawcę następujących przesłanek:
 - 1) złożenia odrębnego zlecenie wykonania usługi dodatkowej COD, poprzez dokonanie adnotacji o wykonaniu tej usługi zarówno w treści Zlecenia transportowego, jak i w treści Dokumentu przewozowego, na podstawie którego Przesyłka zostaje wydana do przewozu;
 - 2) wpisania we właściwym polu Zlecenia transportowego oraz Dokumentu przewozowego kwoty pobrania, Zleceniodawcy jako podmiotu, na rzecz którego kwota pobrania ma zostać przekazana, oraz numeru rachunku bankowego Zleceniodawcy.
3. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia choćby jednej spośród przesłanek wymienionych w §6 ust. 2, Przewoźnik jest zwolniony z wykonania usługi dodatkowej COD, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
4. Przewoźnik może w każdym przypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie usługi dodatkowej COD, bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
5. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za następstwa błędnego określenia w treści Zlecenia transportowego lub w treści Dokumentu przewozowego kwoty pobrania lub numeru rachunku bankowego, a w szczególności za następstwa podania różnych kwot pobrania lub różnych numerów rachunków bankowych w każdym z tych dokumentów.
6. Przewoźnik przekaze Zleceniodawcy kwotę pobrania w terminie 10 dni roboczych od dnia roboczego dostarczenia Przesyłki i przekazania przez Odbiorcę kwoty pobrania.
7. W przypadku niezapłacenia przez Odbiorcę kwoty pobrania, gdy zachodzą zarazem przesłanki uzasadniające odpowiedzialność Przewoźnika za niewykonanie lub

nienależyte wykonanie usługi COD - Zleceniodawca uprawniony będzie do dochodzenia odszkodowania od Przewoźnika, jednak dopiero po uprzednim bezskutecznym wyczerpaniu możliwości prawnego wyegzekwowania zapłaty od Odbiorcy, przez co rozumie się w szczególności bezskuteczne przeprowadzenie postępowania egzekucyjnego przeciwko Odbiorcy.

§ 7.

[Usługa dodatkowa CFT]

1. Usługa dodatkowa CFT polega na pobraniu od Odbiorcy wynagrodzenia za usługę przewozu, innych należności ciężących na Przesyłce oraz wynagrodzenia za usługę dodatkową CFT - na podstawie zlecenia pobrania tych należności od Odbiorcy, złożonego przez Zleceniodawcę.
2. Wykonanie usługi dodatkowej CFT określonej w § 7 ust. 1 wymaga złożenia odrębnego zlecenie, poprzez dokonanie adnotacji o jej wykonaniu zarówno w treści Zlecenia transportowego, jak i w treści Dokumentu przewozowego, na podstawie którego Przesyłka zostaje wydana do przewozu.
3. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia choćby jednej spośród przesłanek wymienionych w § 7 ust. 2, Przewoźnik jest zwolniony z wykonania usługi dodatkowej CFT, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
4. Przewoźnik może w każdym przypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie usługi dodatkowej CFT, bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
5. Przystępując do odbioru Przesyłki - ale jeszcze przed jej wydaniem przez Przewoźnika – Odbiorca zobowiązany jest do zapłacenia Przewoźnikowi wynagrodzenia za przewóz (przewoźnego) oraz należności ciężących na Przesyłce, w tym wynagrodzenia za usługę dodatkową CFT. W razie odmowy uiszczenia należności, o których mowa w zdaniu poprzednim, Przewoźnik może powstrzymać się z wydaniem Przesyłki oraz skorzystać z uprawnień określonych w § 22 Regulaminu.
6. Złożenie zlecenia wykonania usługi dodatkowej CFT nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty Przewoźnikowi wynagrodzenia za wykonany przewóz, innych należności ciężących na Przesyłce oraz wynagrodzenia za usługę dodatkową CFT. Zleceniodawca pozostaje zobowiązany do zapłaty należności przysługujących Przewoźnikowi, jeżeli Odbiorca odmówi przyjęcia Przesyłki albo przyjmie Przesyłkę i nie dokona zapłaty tych należności. W tym drugim wypadku odpowiedzialność Zleceniodawcy i Odbiorcy wobec Przewoźnika z tytułu niezapłaconych należności jest solidarna.

§ 7a
[Usługa dodatkowa Z-ręczna dostawa]

1. Usługa dodatkowa Z-ręczna dostawa polega na wykonywaniu przez Przewoźnika Czynności ładunkowych: odebraniu przesyłki z lokalu Nadawcy przy Ręcznym Załadunku albo wniesieniu Przesyłki do lokalu Odbiorcy przy ręcznym Rozładunku.
2. Usługa dodatkowa Z-ręczna dostawa przeznaczona jest dla Zleceniodawców korzystających z aplikacji MKR i/lub Integrator.
3. Wykonanie usługi określonej w § 7b ust. 1 uzależnione jest od łącznego spełnienia przez Zleceniodawcę, o którym mowa w § 7b ust. 2, następujących przesłanek:
 - 1) złożenia odrębnego zlecenia wykonania usługi dodatkowej Z-ręczna dostawa, poprzez dokonanie adnotacji o wykonaniu tej usługi zarówno w treści Zlecenia transportowego, jak i w treści Dokumentu przewozowego, na podstawie którego Przesyłka zostaje wydana do przewozu;
 - 2) wpisania we właściwym polu Zlecenia transportowego jak i Dokumentu przewozowego danych adresowych Nadawcy i Odbiorcy umożliwiających wykonanie usługi, w szczególności danych o których mowa § 7a ust. 9.
4. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia choćby jednej spośród przesłanek wymienionych w § 7a ust. 3, Przewoźnik jest zwolniony z wykonania usługi dodatkowej Z-ręczna dostawa, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
5. Przewoźnik może w każdym przypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie usługi dodatkowej Z-ręczna dostawa, bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
6. W odniesieniu do jednej Przesyłki Przewoźnik świadczy tylko jeden typ usługi Z-ręczna dostawa: Z-ręczny Załadunek albo Z-ręczny Rozładunek.
7. Przewoźnik nie świadczy usługi Z-ręczna dostawa wobec Przesyłek, których przedmiotem są towary niebezpieczne ADR i/lub towary wymagające temperatury kontrolowanej.
8. Przewoźnik nie świadczy usługi Z-ręczna dostawa wobec Jednostek transportowych, składających się na Przesyłkę, których waga przekracza 30 kg.
9. Dane adresowe Nadawcy i Odbiorcy podawane w treści Zlecenia transportowego i Dokumentu przewozowego winny obejmować: pełne brzmienie firmy z podaniem formy prawnej, numer NIP, pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości, nazwę ulicy bądź osiedla, numer domu, numer lokalu oraz numery telefonu, faksu i adres poczty elektronicznej.

§ 7b
[Usługa dodatkowa I-sms]

1. Usługa dodatkowa I-sms polega na zawiadomieniu Odbiorcy o nadaniu przez Nadawcę, przeznaczonej dla Odbiorcy, Przesyłki do Przewozu. Przewoźnik przekazuje Odbiorcy informację o nadaniu przez Nadawcę Przesyłki do Przewozu za pomocą krótkiej wiadomości tekstowej (wiadomość typu SMS) albo wiadomości przesyłanej pocztą elektroniczną (wiadomość typu E-mail).
2. Usługa dodatkowa I-sms przeznaczona jest dla Zleceniodawców korzystających z aplikacji MKR i/lub Integrator.
3. Wykonanie usługi określonej w § 7b ust. 1 uzależnione jest od łącznego spełnienia przez Zleceniodawcę, o którym mowa w § 7b ust. 2, następujących przesłanek:
 - 1) złożenia odrębnego zlecenia wykonania usługi dodatkowej I-sms poprzez dokonanie adnotacji o wykonaniu tej usługi w treści Zlecenia transportowego;
 - 2) wpisania we właściwym polu Zlecenia transportowego danych kontaktowych Odbiorcy umożliwiających wykonanie usługi, obejmujących: numer telefonu, na który można przesyłać wiadomość typu SMS i/lub adres poczty elektronicznej, na który można przesyłać wiadomość typu E-mail.
4. W przypadku niespełnienia lub nienależytego spełnienia choćby jednej spośród przesłanek wymienionych w § 7b ust. 3, Przewoźnik jest zwolniony z wykonania usługi dodatkowej I-sms, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
5. Przewoźnik może w każdym przypadku odmówić przyjęcia zlecenia na wykonanie usługi dodatkowej I-sms, bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.
6. Informacja o nadaniu przez Nadawcę Przesyłki do Przewozu obejmuje indywidualny numer Przesyłki, który umożliwia śledzenie aktualnego statusu Przesyłki na stronie www.raben-group.com w ramach modułu track&trace, datę nadania Przesyłki do Przewozu oraz oznaczenie Nadawcy.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powstałe na skutek niepodania lub podania niekompletnych lub błędnych danych kontaktowych Odbiorcy. Przewoźnik nie sprawdza poprawności danych kontaktowych Odbiorcy podanych przez Zleceniodawcę.
8. Przewoźnik wysyła informację o nadaniu przez Nadawcę Przesyłki do Przewozu jednokrotnie. Przewoźnik nie gwarantuje dostarczenia wiadomości do Odbiorcy. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości do Odbiorcy. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za nieodebranie przez Odbiorcę wiadomości. Pomimo niedostarczenia wiadomości do Odbiorcy Przewoźnik nie ponawia zawiadomienia.

§ 8.

[Składanie Zleceń transportowych]

1. W celu zawarcia Umowy przewozu z Przewoźnikiem, Zleceniodawca winien uprzednio złożyć Zlecenie transportowe. Składając Zlecenie transportowe Zleceniodawca potwierdza zarazem fakt zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na stosowanie jego postanowień. Zlecenie transportowe składane Przewoźnikowi przez Zleceniodawcę stanowi ofertę zawarcia Umowy przewozu.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego i wyczerpującego wypełnienia Zlecenia transportowego, pod rygorem odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego, niepełnego lub niezgodnego z prawdą wypełnienia Zlecenia transportowego. W przypadku przedmiotów wymagających zachowania szczególnych warunków przewozu, z uwagi na ich właściwości lub obowiązujące przepisy prawa, Zleceniodawca zobowiązany jest do powiadomienia Przewoźnika w treści Zlecenia transportowego o tych wymogach, pod rygorem odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z niedopełnienia tego obowiązku.
3. Zlecenie transportowe składane jest Przewoźnikowi:
 - 1) za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej - na formularzu dostępnym w siedzibie i poszczególnych terenowych jednostkach organizacyjnych Przewoźnika oraz opublikowanym na stronach internetowych www.raben-group.com. Wzór Zlecenia transportowego stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu;
 - 2) za pośrednictwem aplikacji „Integrator” dostępnej na stronie internetowej Przewoźnika www.raben-group.com, po uprzednim zarejestrowaniu się i utworzeniu konta. Szczegółowa instrukcja rejestracji znajduje się na stronie internetowej www.raben-group.com.
 - 3) w formie elektronicznej transmisji danych, za pośrednictwem programu MKR lub w inny sposób, po uprzednim uzgodnieniu z Przewoźnikiem.
4. Zlecenia transportowe składane w sposób określony w ust. 3 pkt 1) winny być przesyłane do właściwej - z uwagi na Miejsce nadania Przesyłki - terenowej jednostki organizacyjnej Przewoźnika (Oddział). Wykaz terenowych jednostek organizacyjnych Przewoźnika oraz numery faksu i adresy e-mail, przeznaczone do składania Zleceń transportowych, przedstawia Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu „Wykaz Oddziałów Przewoźnika i dane teledadresowe”. Dane, o których mowa w zdaniu poprzednim przedstawione są również na stronach internetowych www.raben-group.com.
5. Zlecenia transportowe należy składać z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym – nie później jednak niż do godziny 11.00 dnia roboczego poprzedzającego dzień roboczy, w którym nastąpić ma Załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu w Miejscu nadania.
6. Z zastrzeżeniem postanowień § 9, Zleceniodawca jest związany treścią Zlecenia transportowego od chwili jego złożenia Przewoźnikowi, aż do chwili otrzymania od Przewoźnika zawiadomienia o odmowie przyjęcia Zlecenia transportowego.

7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zlecenia transportowego, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw, w szczególności z następujących powodów:
 - 1) Zlecenie transportowe dotyczy wykonania przewozu rzeczy wyłączonych z przewozu drogowego mocą powszechnie obowiązujących przepisów;
 - 2) Zlecenie transportowe dotyczy wykonania przewozu rzeczy wymienionych w Załączniku nr 1 do Regulaminu – „Przedmioty wyłączone z przewozu”;
 - 3) Zlecenie transportowe zostało złożone z naruszeniem choćby jednego z wymogów określonych w § 8 ust. 1 – 5;
 - 4) Przewoźnik nie ma możliwości zrealizowania usługi z uwagi na przeszkody organizacyjne lub techniczne;
 - 5) formularz Zlecenia transportowego został wypełniony w sposób nieczytelny, nieprawidłowy lub niepełny;
 - 6) Zleceniodawca opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością jakiegokolwiek należności przysługującej Przewoźnikowi z tytułu wcześniej wykonywanych usług;
 - 7) w przypadkach przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
8. W przypadkach określonych w § 8 ust. 7 Przewoźnik zawiadomi Zleceniodawcę o odmowie przyjęcia Zlecenia transportowego – nie później niż na 3 godziny przed określonym w treści Zlecenia transportowego Oknem czasowym załadunku. Zawiadomienie o odmowie przyjęcia Zlecenia transportowego zostanie przesłane za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej - odpowiednio: na numer lub adres poczty elektronicznej wskazany w treści złożonego Zlecenia transportowego. W razie odmowy przyjęcia przez Przewoźnika Zlecenia transportowego – Umowa przewozu nie zostaje zawarta.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy, Nadawcy ani Odbiorcy z tytułu odmowy przyjęcia Zlecenia transportowego dokonanej zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 7 i 8.
10. Zlecenie transportowe uważa się za przyjęte przez Przewoźnika – co jest równoznaczne z zawarciem Umowy przewozu - jeżeli w terminie określonym w § 8 ust. 8 Przewoźnik nie powiadomi Zleceniodawcy o odmowie jego przyjęcia.
11. Przewoźnik może wyrazić zgodę na składanie Zleceń transportowych przez określonego Zleceniodawcę w innym trybie aniżeli wskazany w § 8 ust. 3. W pozostałym zakresie do Zleceń transportowych, o których mowa w zdaniu poprzednim, postanowienia § 8 i 9 stosuje się odpowiednio. Zgoda Przewoźnika, o której mowa w zdaniu pierwszym wymaga zachowania formy pisemnej.
12. Tryb zawierania Umów przewozu określony w § 8 nie znajduje zastosowania do umów przewozu Przesyłek, o których mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu. Umowy przewozu

Przesyłek, o których mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu wymagają zawarcia w formie pisemnej, zgodnie z postanowieniami § 2 ust. 4 Regulaminu.

§ 9.

[Zmiana treści Zlecenia transportowego]

1. Zleceniodawca może zmienić treść złożonego Zlecenia transportowego, jednak nie później niż do godziny 16.00 w dniu roboczym poprzedzającym dzień roboczy, w którym nastąpić ma Załadunek i wydanie Przesyłki do przewozu. Zmiana treści Zlecenia transportowego wymaga złożenia przez Zleceniodawcę - zgodnie z zasadami określonymi w § 8 ust. 1-4 Regulaminu - skorygowanego Zlecenia transportowego, z treści którego wynikać będzie jednoznacznie, że stanowi ono zmianę uprzednio złożonego Zlecenia transportowego. Złożenie skorygowanego Zlecenia transportowego powoduje, że pierwotnie złożone Zlecenie transportowe traci moc.
2. Przewoźnik może odmówić przyjęcia zmienionego Zlecenia transportowego, o którym mowa w § 9 ust. 1. Postanowienia § 8 ust. 6 - 10 stosuje się odpowiednio.
3. W razie odmowy przyjęcia przez Przewoźnika zmienionego Zlecenia transportowego – Umowa przewozu nie zostaje zawarta.

§ 10.

[Obowiązki związane z nadaniem Przesyłki do przewozu]

1. W związku z zawarciem Umowy przewozu, Zleceniodawca zobowiązany jest wykonać lub zapewnić wykonanie wszelkich obowiązków, które w myśl postanowień Zlecenia transportowego, Umowy przewozu, Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów obciążają Nadawcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie jest zarazem Nadawcą, wówczas Zleceniodawca odpowiada wobec Przewoźnika za wykonanie przez Nadawcę obowiązków, o których mowa w zdaniu poprzednim, tak jak za działania i zaniechania własne.
2. Obowiązki, o których mowa w § 10 ust. 1 obejmują w szczególności:
 - 1) przygotowanie i opakowanie Przesyłki w sposób nadający się do przewozu środkami transportu drogowego oraz umożliwiający dostarczenie i wydanie Przesyłki bez ubytku i uszkodzeń - zgodnie z właściwościami Przesyłki, postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami;
 - 2) należyte oznaczenie Przesyłki poprzez oznakowanie każdej Jednostki transportowej składającej się na daną Przesyłkę, zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 - 3) wystawienie dla Przesyłki Dokumentu przewozowego oraz jego kompletne, prawidłowe wypełnienie, zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami;

- 4) załączenie do Dokumentu przewozowego wszelkich dokumentów niezbędnych dla prawidłowego wykonania przewozu oraz wszelkich dokumentów wymaganych obowiązującymi przepisami prawa, z zastrzeżeniem, że dokumentów tych nie należy umieszczać w przylidze ani w kopercie, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 3 Regulaminu;
- 5) w przypadku zlecenia wykonania usługi dodatkowej e-ROD - umieszczenie dokumentów stanowiących przedmiot usługi dodatkowej e-ROD wewnątrz zamkniętej przylgi albo wewnątrz zamkniętej koperty z opisem „e-ROD” oraz odpowiednio do sytuacji: przytwierdzenie przylgi do bocznej powierzchni Jednostki transportowej oznaczonej numerem pierwszym w ramach danej Przesyłki albo załączenie koperty do Dokumentu przewozowego;
- 6) udzielenie Przewoźnikowi kompletnych, dokładnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji niezbędnych do realizacji przewozu Przesyłki;
- 7) zakończenie Załadunku i wydanie Przesyłki do przewozu w Miejscu nadania, w Oknie czasowym załadunku i w czasie nie dłuższym niż 30 minut od chwili podstawienia środka transportu;
- 8) udzielanie Przewoźnikowi wykonalnych wskazówek co do postępowania na wypadek wystąpienia przeszkód w przewozie lub wydaniu Przesyłki;
- 9) zapewnienie odbioru Przesyłki w Miejscu dostawy oraz zapewnienie zakończenia Rozładunku w czasie nie dłuższym niż 30 minut od podstawienia środka transportu;
- 10) udzielania, na życzenie Przewoźnika, pomocy w kontakcie z Odbiorcą Przesyłki.

§ 11.

[Dokumenty związane z przewozem]

1. Dowód zawarcia oraz treści Umowy przewozu stanowi przyjęte przez Przewoźnika Zlecenie transportowe.
2. Dokumenty przewozowe stanowią dowód przyjęcia Przesyłki do przewozu oraz przebiegu i wykonania przewozu.
3. Nadawca zobowiązany jest w sposób czytelny, kompletny i zgodny z instrukcją wypełnić Dokument przewozowy (List przewozowy albo Dokument nadania) oraz podpisać się pod jego treścią. Podpisując Dokument przewozowy Nadawca potwierdza zawarte w nim dane, fakt zapoznania się z treścią Regulaminu oraz wyraża zgodę na stosowanie jego postanowień.
4. Dane adresowe Zleceniodawcy, Nadawcy i Odbiorcy podawane w treści Zlecenia transportowego i Dokumentu przewozowego winny obejmować: pełne brzmienie firmy z podaniem formy prawnej, numer NIP, pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości, nazwę ulicy bądź osiedla, numer domu, numer lokalu oraz numery telefonu, faksu i adres poczty elektronicznej.

5. Przewoźnik nie odpowiada za szkody i inne ujemne następstwa wynikłe z niewłaściwego wypełnienia Zlecenia transportowego lub Dokumentu przewozowego. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność wobec Przewoźnika za szkodę wynikłą z podania w treści Zlecenia transportowego lub Dokumentu przewozowego informacji i danych niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych oraz za szkodę wynikłą z wpisania informacji i danych w niewłaściwej rubryce Zlecenia transportowego lub Dokumentu przewozowego.
6. Nadawca zobowiązany jest załączyć do Dokumentu przewozowego dokumenty niezbędne dla prawidłowego wykonania przewozu oraz dokumenty wymagane obowiązującymi przepisami prawa, z wyłączeniem dokumentów stanowiących przedmiot usługi dodatkowej e-ROD, które zgodnie z § 5 ust. 2 pkt 3 Regulaminu winny zostać umieszczone w przyłdzie albo w kopercie z opisem „e-ROD”.

§ 12.

[Przygotowanie Przesyłki do przewozu]

1. Nadawca zobowiązany jest przygotować i wydać Przewoźnikowi Przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz środkami transportu drogowego oraz dostarczenie i wydanie bez ubytku, uszkodzenia i utraty. W przypadku przedmiotów wymagających zachowania szczególnych warunków, z uwagi na ich właściwości lub obowiązujące przepisy prawa, Nadawca zobowiązany jest do spełnienia tych wymogów. Dotyczy to w szczególności wymogów przewidzianych w Załączniku nr 2 „Przewóz towarów niebezpiecznych ADR” do niniejszego Regulaminu.
2. Nadawca zobowiązany jest zapewnić właściwe opakowanie towarów stanowiących przedmiot Przesyłki. Opakowanie Przesyłki winno odpowiadać wymogom wynikającym z przepisów prawa, a w każdym przypadku winno być odpowiednie do rodzaju i właściwości towarów stanowiących przedmiot Przesyłki. Każde opakowanie - bez względu na rodzaj – winno: uniemożliwiać dostęp do zawartości Przesyłki bez jego przerwania bądź naruszenia, zapewniać stabilność i utrzymanie równowagi towaru oraz chronić przed czynnikami zewnętrznymi. W przypadku towarów ułożonych na palecie, towar winien zostać ułożony na palecie w taki sposób, by nie wystawał poza obręb palety, a całość winna zostać owinięta szczelnie folią stretch i zabezpieczona dodatkowo taśmą firmową Nadawcy. Towary umieszczone na- albo w- innych niż paleta Jednostkach transportowych winny zostać zabezpieczone od wewnątrz przed możliwością przemieszczenia. W przypadku nadawania do przewozu maszyn lub urządzeń z wystającymi elementami – należy zabezpieczyć te elementy przed uszkodzeniem w trakcie przewozu i Czynności ładunkowych. Ponadto Jednostki transportowe, o których mowa, winny zostać owinięte szczelnie folią stretch i zabezpieczone dodatkowo taśmą firmową Nadawcy, a w razie potrzeby zaopatrzone w oznaczenia wskazujące na ewentualny specjalny charakter Przesyłki lub specjalne wymogi co do sposobu ich przewozu, np. „uwaga szkło”, „góra/dół”.
3. Każda Jednostka transportowa Przesyłki winna zostać oznaczona w widocznym miejscu naklejką lub etykietą zawierającą następujące informacje: firmę i adres Nadawcy, firmę i adres Odbiorcy, liczbę Jednostek transportowych objętych daną Przesyłką oraz

określenie numeru poszczególnej Jednostki transportowej w ramach łącznej liczby Jednostek transportowych objętych Przesyłką (np. 1/4, 2/4, 3/4, 4/4).

§ 13.

[Załadunek i przyjęcie Przesyłki do przewozu]

1. Nadawca zobowiązany jest wydać Przesyłkę do przewozu w uzgodnionym Miejscu nadania i Oknie czasowym załadunku. Z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 1 pkt 6 w zw. z § 9 załadunek Przesyłki na podstawiony przez Przewoźnika środek transportu, w tym prawidłowe rozmieszczenie Przesyłki na środku transportu, należy do obowiązków Nadawcy. Przyjęcie Przesyłki do przewozu następuje po zakończeniu Załadunku, z chwilą potwierdzenia przez Przewoźnika przyjęcia Przesyłki do przewozu w treści Dokumentu przewozowego.
2. Przewoźnik przyjmując Przesyłkę do przewozu sprawdza wyłącznie liczbę Jednostek transportowych wchodzących w skład danej Przesyłki, natomiast nie sprawdza zawartości poszczególnych Jednostek transportowych. Niezgłoszenie przez Przewoźnika zastrzeżeń przy przyjęciu Przesyłki do przewozu uzasadnia przyjęcie domniemania wyłącznie co do tego, że stan zewnętrzny Przesyłki był należyty w momencie jej wydania do przewozu, natomiast domniemanie takie nie dotyczy stanu wewnętrznego Przesyłki oraz poszczególnych Jednostek transportowych. Domniemanie dotyczące stanu zewnętrznego Przesyłki może zostać obalone przez Przewoźnika.
3. Przewoźnik może odmówić przyjęcia do przewozu Przesyłki w przypadkach przewidzianych postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami, a w szczególności wówczas gdy:
 - 1) stan Przesyłki jest wadliwy albo niezgodny z treścią złożonego Zlecenia transportowego, w szczególności przygotowana do przewozu Przesyłka w sposób istotny odbiega od opisu zawartego w Zleceniu transportowym w zakresie przedmiotu Przesyłki lub rozmiarów Przesyłki lub sposobu opakowania,
 - 2) Przesyłka nie posiada opakowania albo opakowanie Przesyłki jest w oczywisty sposób niedostateczne lub niewłaściwe,
 - 3) Przesyłka nie została oznakowana albo nie została prawidłowo oznakowana,
 - 4) Dokument przewozowy nie został wypełniony albo został wypełniony w sposób niekompletny lub wadliwy,
 - 5) Nadawca nie przygotował dokumentów, które z mocy przepisów szczególnych winny zostać wydane wraz z Przesyłką.
4. Przewoźnik może uzależnić przyjęcie do przewozu Przesyłki, o której mowa w § 13 ust. 3 pkt 1-3, od zamieszczenia przez Nadawcę w treści Dokumentu przewozowego odpowiedniego oświadczenia o stanie Przesyłki lub jej opakowania. W razie powstania szkody w trakcie przewozu, wskutek okoliczności przedstawionych w § 13 ust. 3 pkt 1-3, Przewoźnik będzie zwolniony z odpowiedzialności za te szkody.

5. Następujące przypadki poczytuje się jako niewykonanie Umowy przewozu:
 - 1) odmowę wydania Przesyłki Przewoźnikowi;
 - 2) nieprzygotowanie Przesyłki do wydania lub niezaładowanie Przesyłki we wskazanym w treści Zlecenia transportowego Oknie czasowym załadunku oraz w ciągu 1 godziny od upływu Okna czasowego załadunku;
 - 3) odmowę przyjęcia Przesyłki przez Przewoźnika do przewozu z powodów wskazanych w § 13 ust. 3.
6. W przypadku niewykonania Umowy przewozu z powodów wskazanych w § 13 ust. 5 lub też z innych powodów leżących po stronie Nadawcy lub Zleceniodawcy - Przewoźnikowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania od Zleceniodawcy za poniesioną szkodę.

§ 14.

[Termin dostawy]

1. Termin wykonania przewozu określany może być wyłącznie w dniach i nie może być krótszy, aniżeli Standardowy termin wykonania przewozu, o którym mowa w zdaniu następnym. W razie nie oznaczenia Terminu wykonania przewozu, Przewoźnik podejmuje starania, aby dostawa Przesyłki nastąpiła do końca dnia roboczego następującego po dniu roboczym, w którym Przewoźnik przyjął Przesyłkę do przewozu (Standardowy termin wykonania przewozu).
2. Strony mogą uzgodnić inny – dłuższy niż wskazany w § 14 ust. 1 zd. 2 – Termin wykonania przewozu Przesyłki, który będzie wyrażony w dniach.
3. Termin wykonania przewozu zastrzeżony jest w każdym przypadku na korzyść Przewoźnika.
4. Ewentualne przedziały godzinowe dostarczania Przesyłek określane w treści Zleceń transportowych lub Dokumentów przewozowych nie stanowią Terminu wykonania przewozu, mają charakter pomocniczy i wskazują jedynie preferowany przedział czasowy dostarczenia Przesyłki w obrębie dnia, z upływem którego mija Termin wykonania przewozu. Przewoźnik nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności ani innych ujemnych następstw w razie dostarczenia Przesyłki z zachowaniem Terminu wykonania przewozu, ale poza przedziałami godzinowymi, o których mowa w zdaniu poprzednim.
5. Warunkiem terminowego dostarczenia Przesyłki jest przygotowanie i wydanie Przesyłki w Miejscu nadania - zgodnie z postanowieniami § 10 ust. 2 pkt 7 i § 13 niniejszego Regulaminu.
6. Termin wykonania przewozu ulega przedłużeniu w przypadkach wskazanych w obowiązujących przepisach, w szczególności w przepisach ustawy z dnia 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz.U. 2000 r., Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).

7. Wykonanie przewozu Przesyłki następuje w momencie zgłoszenia się Przewoźnika u Odbiorcy i zadeklarowania wydania Przesyłki – niezależnie od tego kiedy Odbiorca przystąpi do Rozładunku Przesyłki oraz czy w ogóle przystąpi do odbioru Przesyłki.

§ 15.

[Przeszkody w wykonaniu usługi]

1. Przeszkodami w wykonaniu usługi przewozu w rozumieniu niniejszego Regulaminu są:
 - 1) przeszkody w przewozie Przesyłki – powodujące niemożność wykonania przewozu zgodnie z treścią przyjętego przez Przewoźnika Zlecenia transportowego, a w szczególności: zdarzenia o charakterze siły wyższej, blokady dróg, wypadki i kolizje drogowe, awarie środków transportu, trudne warunki atmosferyczne;
 - 2) przeszkody w wydaniu Przesyłki – powodujące niemożność wydania Przesyłki Odbiorcy w Miejscu dostawy, a w szczególności: brak Odbiorcy pod wskazanym w adresem, odmowa przyjęcia Przesyłki, odmowa potwierdzenia odbioru Przesyłki w treści Dokumentu przewozowego, nieprzystąpienie do Rozładunku.
2. Zleceniodawca może każdorazowo zamieścić w treści Zlecenia transportowego oraz Dokumentu przewozowego wskazówki co do postępowania w przypadku wystąpienia przeszkód w przewozie lub wydaniu Przesyłki.
3. W przypadku wystąpienia przeszkód w przewozie lub wydaniu Przesyłki oraz braku w treści Zlecenia transportowego oraz Dokumentu przewozowego wskazówek Zleceniodawcy co do sposobu postępowania, Przewoźnik zwróci się do Zleceniodawcy o udzielenie stosownych wskazówek, a Zleceniodawca zobowiązany jest ich niezwłocznie udzielić.
4. Wskazówki Zleceniodawcy co do sposobu postępowania w związku z wystąpieniem przeszkód w przewozie lub wydaniu Przesyłki powinny być przesyłane do Przewoźnika za pośrednictwem faksu lub pocztą elektroniczną.
5. W razie nieudzielenia przez Zleceniodawcę wskazówek co do sposobu postępowania w związku z wystąpieniem przeszkody w przewozie lub wydaniu Przesyłki albo udzielenia wskazówek niewykonalnych, Przewoźnik zobowiązany będzie przystąpić do likwidacji Przesyłki zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dziennik Ustaw z 2000 r., Nr 50, poz. 601, z późn. zm.).

§16.

[Wydanie Przesyłki Odbiorcy]

1. Wykonania przewozu i dostarczenie Przesyłki do Odbiorcy następuje w momencie zgłoszenia się Przewoźnika w Miejscu dostawy i zadeklarowania wydania Przesyłki – niezależnie od tego kiedy Odbiorca przystąpi do Rozładunku Przesyłki oraz czy w ogóle przystąpi do odbioru Przesyłki.

2. Odbiorca potwierdza odbiór Przesyłki w treści Dokumentu przewozowego przed jej Rozładunkiem. Odmowa potwierdzenia odbioru Przesyłki w treści Dokumentu przewozowego stanowi przeszkodę w wydaniu Przesyłki w rozumieniu § 15 ust. 1 pkt 2 i uprawnia Przewoźnika do powstrzymania się z wydaniem Przesyłki Odbiorcy. W przypadku wykonywania przez Przewoźnika usługi dodatkowej Z-ręczna dostawa Odbiorca potwierdza odbiór Przesyłki przed jej wydaniem przez Przewoźnika. Odmowa potwierdzenia odbioru Przesyłki w treści Dokumentu przewozowego stanowi przeszkodę w wydaniu Przesyłki w rozumieniu § 15 ust. 1 pkt 2 i uprawnia Przewoźnika do powstrzymania się z wydaniem Przesyłki Odbiorcy.
3. Jeżeli z postanowień Umowy przewozu, Regulaminu lub obowiązujących przepisów wynika, że Odbiorca winien zapłacić Przewoźnikowi wynagrodzenie za przewóz i/lub inne należności ciążące na Przesyłce – wówczas Odbiorca przystępując do odbioru Przesyłki - ale jeszcze przed jej wydaniem przez Przewoźnika - zobowiązany jest dokonać zapłaty przysługujących Przewoźnikowi należności. W razie odmowy uiszczenia należności, o których mowa w zdaniu poprzednim, Przewoźnik może powstrzymać się z wydaniem Przesyłki oraz skorzystać z uprawnień określonych w § 22 Regulaminu. W przypadku wykonywania przez Przewoźnika usługi dodatkowej Z-ręczna dostawa Odbiorca potwierdza odbiór Przesyłki przed jej wydaniem przez Przewoźnika. Odmowa potwierdzenia odbioru Przesyłki w treści Dokumentu przewozowego stanowi przeszkodę w wydaniu Przesyłki w rozumieniu § 15 ust. 1 pkt 2 i uprawnia Przewoźnika do powstrzymania się z wydaniem Przesyłki Odbiorcy.
4. Z chwilą potwierdzenia odbioru Przesyłki w treści Dokumentu przewozowego następuje wydanie Przesyłki i na Odbiorcę przechodzi niebezpieczeństwo utraty, ubytku lub uszkodzenia Przesyłki. Z chwilą wydania Przesyłki Odbiorca staje się wyłącznie uprawniony do rozporządzania Przesyłką.
5. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 1 pkt 5 w zw. z § 7a, Rozładunek Przesyłki ze środka transportu należy do obowiązków Odbiorcy.
6. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące wykonania przewozu lub widocznego stanu Przesyłki winny zostać zgłoszone przez Odbiorcę w chwili wydania Przesyłki i odnotowane w treści Dokumentu przewozowego – pod rygorem niemożności powołania się na nie w terminie późniejszym.

§ 17.

[Ustalenie stanu Przesyłki]

1. Jeżeli przed wydaniem Przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, Przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan Przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie Uprawnionego (Zleceniodawcy albo Odbiorcy), jeżeli Uprawniony twierdzi, że Przesyłka jest naruszona.
2. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu Przesyłki, przy czym w imieniu Przewoźnika protokół podpisuje kierowca. W razie odmowy podpisania

protokołu przez Uprawnionego (Zleceniodawcę albo Odbiorcę) Przewoźnik wskaże w treści protokołu fakt i przyczyny odmowy.

§ 18.

[Odpowiedzialność Przewoźnika]

1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki - na podstawie i w zakresie określonym postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz przepisami ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dziennik Ustaw z 2000 r., Nr 50, poz. 601, z późn. zm.).
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności określonej w § 18 ust. 1 Regulaminu, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, nie wywołanych winą Przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Przewoźnik nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki, jeśli wyniknęły one w szczególności z jednej z następujących przyczyn:
 - 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Zleceniodawcę lub Nadawcę tych warunków,
 - 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania towarów, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości,
 - 3) szczególnej podatności towarów na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,
 - 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania Przesyłki przez Nadawcę lub Odbiorcę,
 - 5) podania w Zleceniu transportowym lub w Dokumencie przewozowym lub w innej formie informacji i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieściśłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu,
 - 6) braku, niekompletności lub nieprawidłowości dokumentów, które z mocy przepisów szczególnych winny być wydane wraz z Przesyłką,
 - 7) innych przyczyn wyłączających odpowiedzialność Przewoźnika w myśl postanowień Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów.
3. Przewoźnik nie odpowiada za ubytki i uszkodzenia wewnątrz dostarczonych Jednostek transportowych Przesyłki – jeżeli ich opakowania nie noszą śladu naruszenia.
4. W przypadkach, gdy Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę w Przesyłce lub za opóźnienie w przewozie – odszkodowanie za szkodę będzie ustalane zgodnie z

przepisami ustawy z dnia 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz.U. 2000 r., Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) – z zastrzeżeniem postanowienia § 2 ust. 4 Regulaminu.

5. Postanowienia § 18 ust. 1 – 4 stanowią wyczerpującą regulację odpowiedzialności Przewoźnika za szkodę w Przesyłce oraz za opóźnienie w przewozie, co oznacza, że Przewoźnik nie ponosi dalej idącej odpowiedzialności z tytułu takich zdarzeń.
6. Za inne szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umów przewozu, zleceń wykonania usług dodatkowych lub innych obowiązków, Przewoźnik odpowiada zgodnie z właściwymi powszechnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem, że odszkodowanie przysługujące od Przewoźnika z tytułu takich szkód nie będzie przewyższać:
 - 1) kwoty wynagrodzenia przewidzianego za wykonanie usługi dodatkowej e-ROD – w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia dotyczącego wykonania tej usługi;
 - 2) kwoty wynagrodzenia przewidzianego za wykonanie usługi dodatkowej COD – w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia dotyczącego wykonania tej usługi;
 - 3) kwoty wynagrodzenia (przewoźnego) należnego za wykonanie przewozu – we wszystkich innych przypadkach szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Przewoźnika, które nie mają jednak charakteru szkody w Przesyłce ani szkód wynikających z opóźnienia/zwłoki w przewozie;
 - 4) kwoty wynagrodzenia przewidzianego za wykonanie usługi dodatkowej I-sms – w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia dotyczącego wykonania tej usługi;
 - 5) kwoty wynagrodzenia przewidzianego za wykonanie usługi dodatkowej Z-ręczna dostawa – w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia dotyczącego wykonania tej usługi.

§ 19. **[Reklamacje]**

1. W razie zakwestionowania przez Uprawnionego (Zleceniodawcę albo Odbiorcę) prawidłowości wykonania przewozu, winien on skierować do Przewoźnika pisemną reklamację. Reklamacja w zakresie treści oraz załączników winna spełniać wymogi określone obowiązującymi przepisami. Do reklamacji winny zostać załączone w szczególności następujące dokumenty:
 - 1) Zlecenie transportowe;
 - 2) oryginał Dokumentu przewozowego,
 - 3) protokół szkody – jeżeli został sporządzony,

- 4) dokument wskazujący wartość towarów objętych Przesyłką (faktura sprzedaży),
- 5) pisemne roszczenie z wyliczeniem powstałej szkody.

Przewoźnik uprawniony jest do żądania przedłożenia dodatkowych dokumentów, jeżeli są one potrzebne dla rozpoznania reklamacji.

2. Gdy reklamację wniosła osoba nie uprawniona albo reklamacja nie odpowiada warunkom określonym w obowiązujących przepisach albo nie przedłożono wymaganych dokumentów, wówczas Przewoźnik wezwie do odpowiedniego jej poprawienia lub uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty doręczenia takiego wezwania, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
3. Reklamację należy skierować do Działu Jakości Przewoźnika lub terenowej jednostki organizacyjnej Przewoźnika, w której złożono Zlecenia transportowe.
4. Przewoźnik udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. W przypadku skierowania wezwania do uzupełnienia lub poprawienia reklamacji, o którym mowa w § 19 ust. 2, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację określony w zdaniu poprzednim biegnie od dnia uzupełnienia lub poprawienia reklamacji. Jeżeli w terminie określonym w zdaniach poprzedzających Przewoźnik nie udzieli odpowiedzi na reklamację, to uznaje się, że dotychczasowe postępowanie wyjaśniające nie dostarczyło wystarczających podstaw do uznania odpowiedzialności Przewoźnika, w związku z czym reklamacja taka nie może być uwzględniona przez Przewoźnika. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Przewoźnik poinformuje Zleceniodawcę o przyczynach braku możliwości rozpoznania reklamacji i w miarę posiadanych możliwości wskaże nowy termin udzielenia merytorycznej odpowiedzi na reklamację.
5. W razie uwzględnienia złożonej reklamacji i stwierdzenia odpowiedzialności Przewoźnika za szkodę – należne odszkodowanie zostanie ustalone zgodnie z zasadami określonymi w § 18 ust. 4-6 Regulaminu.
6. Zleceniodawca, Nadawca ani Odbiorca nie mają prawa obciążać Przewoźnika przed złożeniem reklamacji oraz przed rozpoznaniem przez Przewoźnika reklamacji. Wystawienie dokumentów obciążeniowych na Przewoźnika wbrew postanowieniom zdania poprzedniego jest bezskuteczne wobec Przewoźnika.
7. Zleceniodawca, Nadawca ani Odbiorca nie mogą dokonywać jakichkolwiek potrąceń wierzytelności przysługujących im wobec Przewoźnika, z wierzytelnościami przysługującymi Przewoźnikowi z tytułu wynagrodzenia za wykonane usługi, chyba że Przewoźnik wyrazi na to zgodę, z zachowaniem formy pisemnej.
8. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje terminu płatności wynagrodzenia z tytułu wykonanych usług, w tym usługi, której dotyczy reklamacja.

§20.

[Odpowiedzialność Zleceniodawcy i Odbiorcy]

1. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność wobec Przewoźnika za szkody wynikłe w szczególności z:
 - 1) podania w Zleceniu transportowym, w Dokumencie przewozowym lub w innej formie informacji i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu,
 - 2) braku, niekompletności lub nieprawidłowości dokumentów, które z mocy przepisów szczególnych winny być wydane wraz z Przesyłką,
 - 3) wadliwego stanu Przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania Załadunku,

zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz.U. 2000 r., Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).
2. Zleceniodawca i Odbiorca odpowiadają wobec Przewoźnika za szkody poniesione przez Przewoźnika na skutek opóźnienia albo niewykonania załadunku lub dostawy przesyłek innych klientów, jeżeli do zdarzeń tych doszło z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy lub Odbiorcy, a w szczególności w wyniku:
 - 1) naruszenia obowiązku terminowego wydania Przesyłki do przewozu, o którym mowa w § 10 ust. 2 pkt 7 Regulaminu;
 - 2) opóźnienia Odbiorcy w przyjęciu i Rozładunku Przesyłki przekraczającego termin, o którym mowa w § 10 ust. 2 pkt 9 Regulaminu;
 - 3) niewydania przez Zleceniodawcę poleceń lub wydania poleceń niewykonalnych, w przypadku opóźnienia Odbiorcy w przyjęciu i Rozładunku Przesyłki, przekraczającego termin, o którym mowa w § 10 ust. 2 pkt 9 Regulaminu.
3. Za inne - niż wymienione w § 20 ust. 1 i 2 - szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań, Zleceniodawca, Nadawca, Odbiorca odpowiadają wobec Przewoźnika zgodnie z właściwymi powszechnie obowiązującymi przepisami.
4. Za uszkodzenie mienia Przewoźnika spowodowane Czynnościami ładunkowymi ponosi odpowiedzialność odpowiednio Zleceniodawca lub Odbiorca.

§ 21.

[Wynagrodzenie]

1. Przewoźnik świadczy usługi przewozu oraz usługi dodatkowe odpłatnie.
2. Wynagrodzenie przysługujące Przewoźnikowi z tytułu wykonania poszczególnych usług uzależnione jest w szczególności od rodzaju usługi, rodzaju i rozmiarów Przesyłki,

długości drogi przewozu, a także od ewentualnych szczególnych warunków, z zachowaniem których przewóz danej Przesyłki ma zostać zrealizowany.

3. Podstawy wymiaru wynagrodzenia Przewoźnika, stawki cenowe oraz procedury obliczania wynagrodzenia Przewoźnika określa Załącznik nr 5 do Regulaminu „Wynagrodzenie Raben Polska sp. z o.o. z tytułu usług krajowego przewozu drogowego przesyłek towarowych oraz usług dodatkowych”.
4. Z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z postanowień Umów przewozu, Umów ramowych o świadczenie usług przewozowych, Regulaminu oraz obowiązujących przepisów - wynagrodzenie przysługujące Przewoźnikowi płatne jest na podstawie faktur VAT wystawianych przez Przewoźnika, przelewem na rachunek bankowy wskazany w treści faktury, w terminie 7 dni od dnia wystawienia faktury.
5. Wynagrodzenie za wykonane usługi przysługuje Przewoźnikowi od Zleceniodawcy. W przypadku, gdy z mocy postanowień Umowy przewozu, Regulaminu lub obowiązujących przepisów zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za usługi oraz innych należności ciążących na Przesyłce jest - obok Zleceniodawcy - również Odbiorca, wówczas odpowiedzialność Zleceniodawcy i Odbiorcy wobec Przewoźnika z tytułu niezapłaconych należności jest solidarna.

§ 22.

[Prawo zastawu]

1. Przewoźnikowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z Umowy przewozu.
2. Prawo zastawu, o którym mowa w § 22 ust.1, może być wykonane dopóki Przesyłka znajduje się u Przewoźnika lub u osoby, która ją dzierży w jego imieniu albo dopóki może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

§ 23

[Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy z dnia 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz.U. 2000 r., Nr 50, poz. 601 z późn. zm.).
2. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowią jego załączniki:
 - 1) Załączniku nr 1 do Regulaminu – „Przedmioty wyłączone z przewozu”;
 - 2) Załączniku nr 2 do Regulaminu „Przewóz towarów niebezpiecznych ADR”;
 - 3) Załącznik nr 3 do Regulaminu „Wzór Zlecenia transportowego”;

- 4) Załącznik nr 4 do Regulaminu „Wykaz Oddziałów Przewoźnika i dane teleadresowe”;
 - 5) Załącznik nr 5 do Regulaminu „Wynagrodzenie Raben Polska sp. z o.o. z tytułu usług krajowego przewozu drogowego przesyłek towarowych oraz usług dodatkowych”.
3. Regulamin oraz załączniki do Regulaminu (w tym Załącznik nr 5 „Wynagrodzenie Raben Polska sp. z o.o. z tytułu usług krajowego przewozu drogowego przesyłek towarowych oraz usług dodatkowych”) nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami).
 4. W zakresie zawierania Umów przewozu zgodnie z niniejszym Regulaminem przepisy art. 66¹ § 1 - 3 ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami) nie znajdują zastosowania.
 5. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie, uchylecia niniejszego Regulaminu oraz wydania w jego miejsce nowego Regulaminu – w każdym czasie oraz według swego uznania. Działania, o których mowa w zdaniu poprzednim mogą zostać podjęte w szczególności z uwagi na zmianę zakresu świadczonych usług, zmianę organizacji świadczonych usług, zmiany kosztów świadczenia usług, zmiany zachodzące na rynku usług przewozowych i logistycznych, zmiany obowiązujących przepisów itp.
 6. Za zmiany postanowień Regulaminu nie uważa się:
 - 1) zmian w zakresie wzoru Zlecenia transportowego objętego Załącznikiem nr 3;
 - 2) zmian w zakresie struktury organizacyjnej Przewoźnika, to jest likwidacji dotychczasowych oraz tworzenia nowych jednostek organizacyjnych (Oddziałów), a także zmian danych teleadresowych poszczególnych jednostek organizacyjnych Przewoźnika (Oddziałów) objętych treścią Załącznika nr 4.
 7. Regulamin jest powszechnie dostępny w siedzibie Przewoźnika oraz w siedzibie poszczególnych jednostek organizacyjnych Przewoźnika (Oddziały), a ponadto treść Regulaminu jest opublikowana na stronie internetowej Przewoźnika www.raben-group.com. Zmiany Regulaminu będą udostępniane w sposób określony w zdaniu poprzednim.
 8. Ewentualne spory dotyczące Umowy przewozu rozstrzygane będą przez zainteresowane strony w drodze negocjacji, a w razie niedojścia do porozumienia, właściwy do rozpoznania sporu będzie sąd powszechny w Poznaniu.
 9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 marca 2008 r. i zastępuje Regulamin w brzmieniu obowiązującym od dnia 01.11.2007 r.