



Regulamin przewozu i świadczenia usług montażowo-instalacyjnych mebli oraz sprzętu RTV i AGD z dnia 01.05.2017

Definicje

DTS - DTS Transport Sp. z o. o., spółka realizująca na potrzeby Zleceniodawców usługi przewozu przesyłek, montażu powierzonych do przewozu mebli i urządzeń RTV/AGD i innych, instalacji w miejscu użytkowania i podłączenia urządzeń do istniejących źródeł zasilania (mediów).

Zleceniodawca - przedsiębiorca lub spółka prowadząca działalność sprzedaży mebli oraz urządzeń RTV i AGD zlecająca DTS realizację zamówionego zakresu usług.

Klient - konsument lub klient instytucjonalny korzystający z zakupów w sieci sprzedaży Zleceniodawcy lub bezpośrednio w DTS.

Usługa - przewóz zakupionych przez Klienta towarów lub dostawa towaru do miejsca wskazanego przez Klienta lub montaż/installacja/demontaż mebli/urządzeń RTV i AGD, wykup dodatkowego ubezpieczenia przez Zleceniodawcę/klienta lub wszystkie wymienione usługi realizowane łącznie.

Zakres i zasady realizacji usług

Zleceniodawca/Klient zleca DTS wykonanie usług w zakresie przewożenia przesyłek do miejsca i na adres wskazany przez Zleceniodawcę/Klienta, bez pobrania gotówki lub „za pobraniem” oraz pozostałe usługi, w oparciu o warunki opisane w niniejszym regulaminie.

DTS realizuje usługi w/w na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z własnych Centrów Logistycznych znajdujących się w miastach Warszawa, Łódź, Poznań, Szczecin, Gdańsk, Bydgoszcz, Białystok, Lublin, Rzeszów, Kraków, Wrocław na zasadach określonych poniżej:

1- strefa obszar dystrybucyjny do +/- 25 km od Centrum Logistycznego DTS, czas dostawy realizowany w 1 strefie wynosi do 3 dni roboczych licząc od odbioru przesyłek z magazynu Zleceniodawcy lub Klienta

2- strefa obszar dystrybucyjny powyżej 25 km od Centrum Logistycznego DTS, czas dostawy realizowany w 2 strefie wynosi do 5 dni roboczych licząc od odbioru przesyłek z magazynu Zleceniodawcy lub Klienta.

Usługi wymienione powyżej świadczone są przez DTS zgodnie z aktualnie obowiązującymi zaakceptowanym przez Klienta/Zleceniodawcę cennikiem oraz na warunkach świadczenia usług określonych w niniejszym Regulaminie. Zakup usługi jest jednocześnie akceptacją ze strony Zleceniodawcy/Klienta o zapoznaniu się z warunkami wykonywania usług .

Zlecenie Usługi odbywa się poprzez zgłoszenie zapotrzebowania na Usługi za pomocą aplikacji TMS. DTS udostępnia Zleceniodawcy korzystanie z aplikacji. Udostępnienie Zleceniodawcy możliwości korzystania z Aplikacji odbywa się poprzez przekazanie instrukcji obsługi Aplikacji oraz wydanie hasła i loginu lub poprzez uzgodniony między działami IT model integracji systemu TMS DTS z systemami Zleceniodawcy.

Klient ma możliwość zamówienia dodatkowych usług bezpośrednio w DTS za pomocą strony www.mojadostawa.pl

W ramach realizacji usługi transportowej DTS odbiera przesyłkę ze wskazanego przez Zleceniodawcę/Klienta adresu oraz doręcza ją w terminach zgodnych z ustaleniami na adres wskazany przez Zleceniodawcę/Klienta w zleceniu. W ramach Usługi Zleceniodawca/Klient ma prawo do wykupu dodatkowych usług, do którego wykonania są zobowiązani przedstawiciele DTS:

1. Zasady realizacji dostaw.

a. Usługa Dostawy na zasadach Home Delivery obejmuje:

i. Odbiór zlecenia z magazynu Zleceniodawcy lub od Klienta

- ii. Przewóz przesyłki w sieci transportowej DTS i awizację dostawy
 - iii. Dostawę przesyłki pod wskazany w zleceniu adres
 - iv. Pobranie ceny sprzedaży towaru (COD), nie więcej niż 5 000 zł brutto (wartość pobrania pojedynczego zlecenia)
 - v. Wniesienie towaru do mieszkania klienta i ustawienie we wskazanym przez Klienta miejscu.
 - vi. Każdorazowe rozpakowanie i okazanie brył mebli tapicerowanych, sprzętu AGD/RTV, mebli w całości (nie dotyczy mebli do montażu w paczkach, dla których nie była zlecona usługa montażu oraz nie stwierdzono uszkodzenia opakowania)
 - vii. Okazanie elementów szklanych
 - viii. Inne czynności montażowe i instalacyjne zlecone zgodnie z cennikiem DTS
 - ix. Wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu we wskazane miejsce przez Klienta
 - x. Obsługę procesu reklamacji usługi transportowej lub instalacyjnej
 - xi. Oględziny uszkodzonego mienia na miejscu realizacji zlecenia w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego
- b. Odbiory przesyłek z magazynów Zleceniodawcy lub dostawy i odbiór od Klienta realizuje się od poniedziałku do piątku w ustalonych przez strony terminach
- c. DTS realizuje usługi od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-20:00
- d. Podczas realizacji dostawy Klient zobowiązany jest do wypełnienia i podpisania protokołu dostawy. Odmowa podpisania protokołu skutkuje odmową wydania przesyłki przez przedstawiciela DTS, a usługa uważana jest za zrealizowaną zgodnie z zamówieniem.
- e. Wszelkie uwagi dotyczące uszkodzenia dostarczonych paczek w zleceniu muszą zostać zgłoszone poprzez stosowną adnotację w protokole dostawy lub protokole niezgodności. Brak adnotacji dotyczącej stwierdzonych uszkodzeń może być podstawą do odrzucenia reklamacji przez DTS. Adnotacje dotyczące stwierdzonych uszkodzeń nie stanowią jednak zgłoszenia reklamacyjnego.
- f. DTS umożliwia Zleceniodawcy/Klientowi wykupienia opcji dodatkowego ubezpieczenia przewożonego mienia, cenę opcji zawiera Cennik

2. Montaż i instalacja.

- a. Usługa montażu obejmuje montaż mebli lub usługę instalacji urządzeń RTV/AGD i innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Klienta urządzeń oraz ich podłączenie do sprawnych źródeł zasilania i mediów (prąd, woda, gaz) oraz ustawienie przedmiotu we wskazanym przez Klienta miejscu,
- b. Montaż lub instalacja odbywa się zgodnie z instrukcjami montażowymi/instalacyjnymi dostarczonymi wraz z towarem.
- c. Ceny usług montażu oraz instalacji i zakres realizowanych usług określa Umowa lub cennik DTS dostępny na stronie www.mojadostawa.pl

3. Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:

- a. Kosztów armatury i elementów przyłączeniowych niezbędnych do przyłączenia urządzeń do instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej (zawory, uszczelki, węże, przewody, uchwyty etc.)
- b. Przerabiania mebli oraz samego urządzenia
- c. Przerabiania instalacji elektrycznej, wodnej, gazowej, etc.
- d. Montażu i demontażu urządzeń nieujętych w zleceniu
- e. Dodatkowych czynności serwisowych nie wykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę.
- f. Montażu mebli, do których nie jest dołączona instrukcja montażu.

4. Obowiązki DTS:

- a. Posiadanie stosownych uprawnień zezwalających na podłączenie urządzeń gazowych i elektrycznych
- b. Posiadanie odpowiednich narzędzi i doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji
- c. Realizacja zleceń dostaw z udziałem dwuosobowych ekip transportowych DTS
- d. Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
- e. Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki zgodnie z punktami 1a VI, VII Regulaminu
- f. Każdorazowo w trakcie świadczenia usług transportowych i montażowych pracownicy DTS dokładają wszelkich

- starań, aby podczas realizacji w/w usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg
- g. W ramach przewoźnego DTS ubezpiecza przesyłkę do wysokości 1000 zł brutto
 - h. Archiwizowanie dokumentacji zrealizowanych usług
 - i. Zabezpieczenie danych osobowych klienta zgodnie z wymaganiami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29.08.1997 Dz.U. 1997 Nr 133 poz. 883

5. Obowiązki Klienta:

- a. Klient ma obowiązek zabezpieczyć we własnym zakresie miejsce dostawy (szczególnie np. jasną wykładzinę, podłogę, udroźnić ciągi komunikacyjne itp.) przed umówionym terminem przyjazdu ekipy transportowej
- b. Posiadanie niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi montażu lub/i instalacji, np. kable zasilające, przewody gazowe i wodne, zawory, redukcje odpływowe, uchwyty i inne akcesoria montażowe.
- c. Udostępnienie sprawnego źródła mediów (prąd, gaz, woda), których brak uniemożliwia realizację usługi
- d. Udostępnienie miejsca niezbędnego do wykonania usługi dostawy/montażu/instalacji w miejscu realizacji zlecenia w przypadku braku przygotowania Klienta do wykonania usługi, usługę uznaje się za wykonaną
- e. Informowanie DTS o nieobecności w zaplanowanym terminie dostawy lub realizacji usługi instalacji/montażu w terminie 24h przed zaplanowaną wizytą ekipy DTS
- f. Korzystając z usług DTS Klient wyraża zgodę na badanie satysfakcji Klienta prowadzone w ramach kontroli jakości DTS.

6. Obsługa Klienta:

- a. Zlecenia rejestrowane są w systemie transportowym DTS przez Zleceniodawcę poprzez formularz WWW zabezpieczony hasłem i indywidualnym loginem dedykowanym dla każdego użytkownika systemu lub poprzez uzgodniony przez Strony Umowy sposób integracji systemów.
- b. Klient może zlecić DTS dodatkowe usługi montażowe/instalacyjne lub zamówić zawężenie godzin dostawy kontaktując się Działem Obsługi Klienta DTS lub za pośrednictwem Strefy Klienta DTS, do której uzyskuje dostęp poprzez komunikaty DTS
- c. DTS udostępnia Klientowi możliwość śledzenia przesyłki na stronie www.mojadostawa.pl
- d. Zleceniodawca lub klient może kontaktować się z Działem Obsługi Klienta DTS od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 20:00 oraz w soboty w godzinach 9:00 - 20:00 pod numerem telefonu (22) 307-07-54 lub innym numerem wskazanym przez DTS
- e. DTS komunikuje Klientowi kolejne etapy realizacji zlecenia drogą SMS lub/i e-mail
- f. DTS bada jakość realizacji usług poprzez zbieranie od Klientów informacji o przebiegu dostawy i realizacji Usług oraz przeprowadzając ankiety satysfakcji Klienta
- g. Ekipa transportowa DTS może odmówić realizacji zlecenia, jeśli przesyłka w opakowaniu nie mieści się w dostępnych ciągach komunikacyjnych dostępnych do realizacji dostawy, a także w sytuacjach, gdy media, do których należy podłączyć urządzenie są niesprawne

7. DTS nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, jeżeli nie można przypisać DTS winy, a w szczególności jeżeli:

- a. Przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, kodzie pocztowym, ulicy, numerze, lub miejscowości odbioru, numerze telefonu)
- b. Zawartość faktyczna przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przez Zleceniodawcę/Klienta
- c. Warunki usług montażowych (tj. przygotowanie pomieszczenia, przyłączy, niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi) nie są zgodne z informacjami deklarowanymi przez Zleceniodawcę/Klienta oraz wymaganiami Regulaminu dotyczącymi realizacji takich usług
- d. Dostępne ciągi komunikacyjne uniemożliwiają realizację usługi wniesienia w oryginalnym opakowaniu
- e. Zleceniodawca/Klient odmówił spełnienia warunków wykonania usługi (np. odmówił: uiszczenia opłaty za przesyłkę lub usługę, potwierdzenia odbioru i przyjęcia przesyłki na liście przewozowym)
- f. Zleceniodawca/Klient nie był obecny w miejscu dostawy w wyznaczonym terminie na zleceniu transportowym, mimo podjęcia dwóch prób doręczenia przesyłki.
- g. Uszkodzone były urządzenia informujące o przyjeździe DTS z dostawą takie jak dzwonek do drzwi, dzwonek przy bramie czy domofon, a informacja o tym nie została umieszczona na zleceniu,
- h. Klient nie zapoznał się z komunikatami wysyłanymi przez DTS informującymi o realizacji zlecenia

8. W sytuacjach, o których mowa w pkt. 7 a-h niniejszego Regulaminu dostawę uznaje się za zrealizowaną zgodnie z zamówieniem, a zapłatę wniesioną przez Klienta za należną DTS.

9. Odpowiedzialność DTS ogranicza się do rzeczywistych strat poniesionych przez Zleceniodawcę/Klienta (zakres odpowiedzialności DTS nie obejmuje utraconych korzyści), chyba że z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (w szczególności prawa przewozowego) wynikają inne limity odpowiedzialności.

10. DTS odpowiada za Towar począwszy od momentu jego przejęcia od Zleceniodawcy/Klienta aż do chwili realizacji zlecenia.

- a. DTS dysponuje wszelkimi ubezpieczeniami niezbędnymi do prowadzenia swojej działalności
- b. Maksymalna kwota odszkodowania na pojedyncze zdarzenie wynosi 1 000 pln brutto dla przesyłek, dla których Zleceniodawca/Klient nie zadeklarował wartości.
- c. DTS odpowiada za szkody w mieniu powstałe podczas wykonywania wniesienia/montażu/installacji do wysokości 500 000 zł wartości na jedno zdarzenie
- d. Wycena wysokości odszkodowania za uszkodzenie lub zniszczenie przesyłki odbywa się na podstawie udokumentowanej wartości zakupu wysłanego towaru

11. DTS nie jest odpowiedzialna za szkody w towarze i pogorszenie jego jakości:

- a. Związane z wadami fabrycznymi Towaru
- b. W związku z działaniem Zleceniodawcy/Klienta
- c. Związane z nieoryginalnym lub wadliwym opakowaniem Towaru
- d. Powstałe wskutek działania Siły Wyższej - zdarzenia nagłego, którego nie dało się przewidzieć (powódź, trzęsienie ziemi, huragan, sztorm, śnieżycy, pożar, niska temperatura, wojna, wszelkiego rodzaju masowe zamieszki społeczne, masowe strajki, wywłaszczenie, a także awarie operatorów telekomunikacyjnych lub zasilania), a które mogły mieć wpływ na realizację zleconych usług.
- e. W wypadku powstania szkód i/lub braków odpowiedzialność DTS odnosi się do wysokości szkody materialnej wyliczonej na podstawie 100 % wartości towarów według ceny zakupu brutto, nie więcej jednak niż ubezpieczona wartość przesyłki
- f. DTS nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i/lub braki wykryte wewnątrz palety lub innego jednorodnego opakowania (niewidoczne podczas rozładunku) jeżeli oryginalne opakowanie nie nosi śladów uszkodzeń.

12. Reklamacje:

- a. Zleceniodawca/Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji lub szkód w mieniu na adres mailowy reklamacje@dts.pl lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta pod numerem telefonu (22) 307-07-54 lub pod innym numerem telefonu wskazanym przez DTS
- b. Dział Obsługi Klienta DTS rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Zleceniodawcę lub Klienta w terminie do 14 dni licząc od dnia prawidłowego zgłoszenia
- c. Zgłoszenie reklamacji musi zawierać informację pozwalającą na identyfikację zlecenia, tj. nr zlecenia DTS, adres realizacji zlecenia, datę realizacji zlecenia, imię i nazwisko Klienta, opis szkody, dokumentację fotograficzną
- d. Dział Obsługi Klienta może zwrócić się do Klienta/Zleceniodawcy o dodatkowe informacje, które mogą pomóc w ustaleniu przyczyn lub okoliczności powstania szkody
- e. DTS może odrzucić reklamację, jeżeli podczas dostawy rozpakowano i okazano przesyłkę, a Klient nie wniósł uwag do przesyłki w terminie 7 dni od realizacji zlecenia
- f. DTS może odrzucić reklamację w przypadku, gdy klient odmówił rozpakowania towaru, a opakowanie w czasie dostawy nie było uszkodzone lub jeśli zgłoszenie dotyczy wad fabrycznych towaru
- g. DTS może odrzucić reklamację, jeśli uszkodzenie przesyłki nastąpiło w trakcie wnoszenia jej bez opakowania na życzenie Klienta.
- h. Rozliczenie odszkodowania następuje po udokumentowaniu szkody i wycenie jej wartości przez niezależnego rzeczoznawcę lub akceptację wartości szkody przez DTS
- i. Zasady rozliczeń odszkodowań regulują Ogólne Warunki Ubezpieczenia Cargo DTS lub Ogólne Warunki Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej DTS
- j. Odszkodowanie rozliczane jest w terminie do 14 dni od daty ustalenia jego wysokości oraz formy rozliczenia.