



Regulamin świadczenia usług DTS

Obowiązujący wszystkich Klientów DTS - Regulamin Główny

REGULAMIN

Zasady świadczenia usług dostawy w standardzie Home Delivery, usług instalacyjnych i montażowych.

§ 01 | DEFINICJE

1. Na potrzeby niniejszego regulaminu wskazanym poniżej zwrotom, pisany w treści Regulaminu wielką literą nadaje się następujące znaczenie:

DTS - DTS Transport Sp. z o.o., spółka realizująca Usługi na zlecenie Zleceniodawców.

Zleceniodawca - osoba prawna, fizyczna, lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z DTS umowę o świadczenie Usług.

Usługi - usługi przewozu przesyłek, a także opcjonalnie usługi: wniesienia, ustawienia, rozpakowania, wyniesienie opakowań po rozpakowaniu, montażu, instalacji w miejscu użytkowania i podłączenia urządzeń do mediów: prądu, gazu, wody i kanalizacji, zabrania elektroizolacji, lub pobrania kwoty stanowiącej zapłatę za dostarczany towar (COD).

Umowa - umowa o świadczenie usług Kurier DTS zawierana pomiędzy DTS Transport Sp. z o.o. a Zleceniodawcą.

Kurier - pracownik świadczący usługi na zlecenie DTS wykonujący usługi dostawy, oraz usługi dodatkowe realizowane podczas dostawy.

Montażysta - pracownik świadczący usługi na zlecenie DTS wykonujący usługi montażu mebli i innych artykułów przeznaczonych do montażu.

Instalator - pracownik świadczący usługi na zlecenie DTS wykonujący usługi instalacji sprzętów AGD i RTV.

Protokół dostawy - list przewozowy, zawierający opis warunków świadczenia usługi: jak adres dostawy, termin dostawy, lista przewożonych przesyłek, podpisywany przez Klienta przy dostawie w obecności Kuriera.

Cennik - dokument określający ceny za Usługi oferowane Zleceniodawcom i Klientom z którymi DTS zawarł pisemne umowy o świadczenie Usług (Klienci biznesowi), jak również Klientom, z którymi DTS zawarł umowy w innej formie (Klienci Indywidualni).

Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

Nadawca - osoba prawna, fizyczna, lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi w celu wykonania Usługi. Adres Nadawcy każdorazowo wskazany jest przez Zleceniodawcę w momencie zamówienia Usługi.

Odbiorca | Klient - osoba, której dane zostały wskazane podczas rejestracji zlecenia Usługi, jako odbiorca Usługi. Adres Odbiorcy wskazany jest każdorazowo przez Zleceniodawcę w momencie zamówienia Usługi.

Centrum Logistyczne | CL - jednostka organizacyjna DTS wchodząca w skład zintegrowanej sieci logistycznej. W skład aktualnej listy CL wchodzi: Warszawa, Sosnowiec, Łódź, Poznań, Szczecin, Gdańsk, Bydgoszcz, Białystok, Lublin, Rzeszów, Kraków, Wrocław, Olsztyn.

Pobranie | COD | Przesyłka pobraniowa - usługa dodatkowa polegająca na odbiorze zapłaty za dostarczany towar, w wysokości

wskazanej przez Zleceniodawcę lub/i Nadawcę, przed wydaniem towaru Odbiorcy. Pobrana opłata jest zwracana na rachunek bankowy Nadawcy.

Prawo przewozowe - ustawa z dn. 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 2015 poz. 915, ze zm.).

Przesyłka - przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi, składająca się jednej lub wielu odpowiednio przygotowanych i zabezpieczonych do transportu paczek, spełniających następujące warunki:

- Masa pojedynczej paczki nie może przekroczyć 168 kg.
- Maksymalne wymiary paczki wynoszą: długość 230 cm, szerokość 230 cm, wysokość 210 cm.
- Przesyłka musi być zabezpieczona i przygotowana do przewozu, poprzez odpowiednie jej opakowanie dopasowane do rodzaju przewożonego towaru, oraz jego wartości.
- Przesyłka nie może zagrażać bezpieczeństwu innych przewożonych towarów, posiadać ostrych krawędzi, czy wystających części z opakowania.

Przesyłka niedoręczalna - przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub/i błędnie wskazanych adresów.

Regulamin | Regulamin Główny | Regulaminem Świadczenia Usług DTS - niniejszy regulamin świadczenia usług DTS adresowany do wszystkich Zleceniodawców i Klientów DTS. Aktualna wersja Regulaminu Głównego dostępna jest pod adresem:

http://mojadostawa.pl/regulamin_swiadczenia_uslug.

Track and Trace | T&T | TT - system śledzenia aktualnych informacji o Przesyłce przez Internet udostępniający następujące informacje: zaplanowany czas dostawy lub/i realizacji Usług, aktualne położenie i status Przesyłki, zaplanowane działania, oraz ich terminy i kontakt do osób odpowiedzialnych za ich realizację.

Aplikacja | TMS - aplikacja sieciowa służąca do zamawiania Usług, monitorowania statusów ich realizacji, oraz udostępniania informacji nt przebiegu realizacji Usługi. Aplikacja udostępniana jest bezpłatnie Zleceniodawcom po podpisaniu Umowy.

Użytkownik - osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.

Usługa przewozowa - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewożeniu i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi, świadczona na podstawie Prawa Przewozowego.

§ 02 | POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług świadczonych przez DTS Transport Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000377857, o numerze NIP: 5222970730, o numerze Regon: 142806090.
- Przed skorzystaniem z usług należy zapoznać się z niniejszym regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Zleceniodawca potwierdza, że zapoznał się z treścią właściwego Regulaminu usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

DOSTAWY

Zasady świadczenia usług dostaw przesyłek do Klientów w standardzie Home Delivery przez DTS.

§ 03 | DOSTAWY | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Zleceniodawca zleca DTS wykonanie usług w zakresie przewożenia przesyłek od Nadawcy do Odbiorcy. W szczególnym przypadku Zleceniodawca i Nadawca przesyłki mogą stanowić ten sam podmiot.
2. Usługa dostawy może być uzupełniona o usługę pobrania, oraz pozostałe Usługi świadczone przez DTS.
3. W ramach realizacji Usługi DTS odbiera przesyłkę ze wskazanego przez Zleceniodawcę adresu oraz doręcza ją w terminach zgodnych z ustaleniami na adres wskazany przez Zleceniodawcę w zleceniu. W ramach Usługi Zleceniodawca ma prawo do wykupu dodatkowych usług, do których wykonania są zobowiązani przedstawiciele DTS.
4. Usługa Dostawy obejmuje:
 - a. odbiór zlecenia z magazynu Zleceniodawcy lub Nadawcy,
 - b. przewóz przesyłki w sieci transportowej DTS,
 - c. awizację dostawy wiadomością email wysłaną na adres email Odbiorcy,
 - d. dostawę przesyłki pod wskazany w zleceniu adres Odbiorcy.
5. Usługi dodatkowe świadczone w ramach dostawy:
 - a. wniesienie Przesyłki do mieszkania Klienta/Odbiorcy,
 - b. ustawienie we wskazanym miejscu,
 - c. rozpakowanie dostarczanego towaru, nie dotyczy paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu (np. meble w paczkach),
 - d. wyniesienie materiałów opakowaniowych do udostępnionego przez Odbiorcę śmietnika komunalnego,
 - e. pobranie należności za dostarczany towar (COD).
6. DTS może odmówić realizacji zlecenia, jeśli przesyłka w opakowaniu nie mieści się w standardowych, pieszych ciągach komunikacyjnych dostępnych do realizacji dostawy.
7. DTS może odmówić realizacji zlecenia jeżeli Przesyłka nie została należycie przygotowana do transportu przez Nadawcę, szczegółowe obowiązki Zleceniodawcy lub/i Nadawcy w tym zakresie określone są w §07 Regulaminu.
8. Przyjęcie przez DTS przesyłki do transportu nie oznacza domniemania, że przesyłka została do transportu przygotowana w odpowiedni sposób.
9. Maksymalna kwota pobrania dla pojedynczego zlecenia to 5000 zł.
10. 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.
11. 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.
12. Adnotacje na protokole dostawy lub protokole niezgodności nie stanowią zgłoszenia reklamacyjnego.
13. Usługi świadczone są odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem stanowiącym załącznik do Umowy.

§ 04 | DOSTAWY | UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

1. Zleceniodawca wysyłając Przesyłki zobowiązany jest do zadeklarowania ich wartości w momencie składania zamówienia Usługi.
2. W ramach przewoźnego DTS ubezpiecza każdą przesyłkę do wysokości 1000 zł brutto.
3. Zadeklarowana wartość Przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości, oraz powinna być potwierdzona stosownymi dowodami zakupu, takimi jak faktura zakupu lub rachunek.
4. W przypadku Zleceniodawców nie będących Konsumentami, przesyłki o wartości przekraczającej kwotę 1000 zł brutto (słownie: jednego tysiąca złotych) lub których utrata lub uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tą kwotę, nie mogą być wysłane bez wykupionego dodatkowego ubezpieczenia Przesyłki.

5. Usługa ubezpieczenia przesyłki o wartości przekraczającej 1000 zł brutto jest odpłatna zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
6. W przypadku niewykupienia dodatkowego ubezpieczenia lub/i niedopełnienia obowiązku zadeklarowania wartości Przesyłki przez Zleceniodawcę/Nadawcę, wszelka odpowiedzialność DTS związana ze świadczeniem Usług ogranicza się do kwoty 1000 zł brutto.

§ 05 | DOSTAWY | TERMINY REALIZACJI

1. Odbiory przesyłek od Zleceniodawcy lub Nadawcy realizowane są w dni robocze w ustalonych przez strony terminach i godzinach.
2. DTS realizuje usługi w/w na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z własnych Centrów Logistycznych na zasadach określonych poniżej:
 - a. 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 od Zleceniodawcy.
 - b. 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 od Zleceniodawcy.
3. DTS realizuje usługi w ustalonych przez strony terminach, w dni robocze w godzinach 08:00-20:00.
4. Ostateczny termin dostawy potwierdzany jest przez DTS w momencie zaplanowania realizacji Usługi przez pracownika DTS.

§ 06 | DOSTAWY | OBOWIĄZKI DTS

1. DTS jako profesjonalista zobowiązany jest do świadczenia Usług z zachowaniem należytej staranności zawodowej, rzetelnie i terminowo, a w szczególności z odpowiednią dbałością o przewożone mienie.
2. Realizacja zleceń dostaw z udziałem dwuosobowych ekip transportowych DTS.
3. DTS podejmuje dwie próby doręczenia Przesyłki do Odbiorcy. Po drugiej, nieskutecznej próbie doręczenia, DTS zwraca Przesyłkę do Nadawcy. Opłata za zwrot Przesyłki równa jest opłacie za wysyłkę przedmiotowej Przesyłki.
4. Samochody wykorzystywane przez DTS do realizacji Usług muszą być sprawne technicznie i wyposażone w środki gwarantujące bezpieczny przewóz Przesyłek, w szczególności muszą być wyposażone w pasy transportowe do mocowania przewożonych ładunków.
5. DTS zapewni system śledzenia przesyłek, umożliwiający uzyskanie aktualnej informacji o Przesyłce za pomocą systemu Track and Trace dla Odbiorcy Przesyłki. Dostęp do serwisu możliwy będzie za pomocą unikalnego adresu URL zawierającego token dla każdej zarejestrowanej Przesyłki.
6. Zaplanowanie dostawy Przesyłki, oraz jej awizacja za pomocą wiadomości email lub/i SMS zaadresowanej do Odbiorcy.
7. Wysłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi za pomocą wiadomości e-mail lub/i SMS do Odbiorcy lub/i umieszczenie tych informacji w systemie Track and Trace.
8. Okazanie Klientowi zawartości przesyłki, nie dotyczy paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu (np. meble w paczkach).
9. Każdorazowo w trakcie świadczenia Usług obowiązkiem pracowników DTS jest dołożenie wszelkich starań, aby podczas realizacji Usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg.

§ 07 | DOSTAWY | OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

1. Obowiązkiem Zleceniodawcy lub/i Nadawcy Przesyłki jest jej odpowiednie przygotowanie do transportu, spełniające następujące wymogi:
 - a. opakowanie powinno być odpowiednie do natury Przesyłki,
 - b. opakowanie musi być dopasowane do rodzaju transportu,
 - c. przesyłka nie może zawierać wystających elementów mogących uszkodzić inne Przesyłki,
 - d. dopuszczalne formy opakowania to: opakowanie drewniane, tektura falista - trójwarstwowa o gramaturze 400 g, lub folia opakowaniowa o minimalnej grubości 80 µm.
2. Zleceniobiorca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do oznaczenia Przesyłki etykietą logistyczną w miejscu widocznym dla Kuriera, w sposób uniemożliwiający przypadkowe oderwanie etykiety od Przesyłki.
3. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest dołączenie do Przesyłki listu przewozowego zgodnego z etykietą logistyczną, zawierającego poprawne dane: Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki.

4. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest podanie właściwych wymiarów oraz wagi brutto (z opakowaniem) Przesyłki.
5. Zleceniodawca zobowiązany jest do poprawnego i terminowego przekazania danych potrzebnych do realizacji zlecenia przez Aplikację TMS udostępnioną Nadawcy lub poprzez integrację systemów informatycznych Zleceniodawcy i DTS.

INSTALACJE AGD/RTV

Zasady świadczenia usług instalacyjnych sprzętów AGD i RTV dla Klientów korzystających z dostawy DTS.

§ 08 | INSTALACJE | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Usługa instalacji obejmuje:
 - a. instalację urządzeń RTV/AGD i innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Klienta urządzeń,
 - b. podłączenie instalowanych urządzeń do sprawnych źródeł zasilania i mediów (prąd, woda, kanalizacja, gaz),
 - c. ustawienie instalowanych urządzeń we wskazanym przez Klienta miejscu,
 - d. wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu instalowanego sprzętu do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.
2. Instalacja odbywa się zgodnie z instrukcjami producenta dostarczonymi wraz z towarem.
3. Usługi instalacji, których czas realizacji przekracza 30 min mogą być realizowane przez odrębne ekipy wyspecjalizowane w realizacji tych Usług, pozostałe Usługi realizowane są podczas dostawy.
4. Ceny usług instalacji i zakres realizowanych usług określa Umowa.
5. 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.

§ 09 | INSTALACJE | OBOWIĄZKI DTS

1. Realizacja zleceń instalacji przez doświadczonych i przeszkolonych ekipy techniczne posiadających niezbędną wiedzę w zakresie instalacji.
2. Posiadanie wymaganych uprawnień zezwalających na podłączenie urządzeń gazowych i elektrycznych.
3. Posiadanie odpowiednich narzędzi i doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.
4. Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
5. Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki przed przystąpieniem do wykonania usługi instalacji.
6. Każdorazowo w trakcie świadczenia Usług obowiązkiem pracowników DTS jest dołożenie wszelkich starań, aby podczas realizacji Usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg.

§ 10 | INSTALACJE | OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Obowiązkiem Klienta jest posiadanie niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi montażu lub/i instalacji, np. dodatkowe kable zasilające, przewody gazowe i wodne, zawory, redukcje odpływowe, uchwyty i inne akcesoria montażowe, jeżeli są one potrzebne do prawidłowego wykonania Usługi, a dostarczany sprzęt nie jest w te akcesoria wyposażony fabrycznie.
2. Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie sprawnych źródeł mediów, których brak uniemożliwia realizację instalacji: prąd, gaz, woda, kanalizacja w miejscu realizacji Usługi.
3. W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w pkt. 1-2, Usługę uznaje się za wykonaną a płatność za jej realizację należną DTS.

USŁUGI MONTAŻOWE

Zasady świadczenia usług montażowych dla Klientów korzystających z dostawy DTS.

§ 11 | MONTAŻ | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Usługa montażu obejmuje:
 - a. montaż mebli lub innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Klienta przedmiotów,
 - b. ustawienie zmontowanych przedmiotów w miejscu wskazanym przez Klienta,
 - c. wniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu montowanych przedmiotów do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.
2. Montaż odbywa się zgodnie z instrukcjami montażowymi producenta dostarczonymi wraz z towarem.
3. Usługi montażowe, których czas realizacji przekracza 30 min mogą być realizowane przez odrębne ekipy wyspecjalizowane w realizacji tych Usług, pozostałe Usługi realizowane są podczas dostawy.
4. Ceny usług montażu i zakres realizowanych Usług określa Umowa.
5. Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
 - a. przerabiania i modyfikowania mebli,
 - b. montażu i demontażu mebli nieujętych w zleceniu Usługi,
 - c. dodatkowych czynności montażowo-serwisowych nie wykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę,
 - d. montażu mebli, do których nie jest dołączona instrukcja montażu,
 - e. poziomowania mebli,
 - f. mocowania zmontowanej zabudowy meblowej do ściany.

§ 12 | MONTAŻ | OBOWIĄZKI DTS

1. Realizacja zleceń montażu przez doświadczonych i przeszkolonych ekipy techniczne posiadających niezbędną wiedzę w zakresie usług montażowych.
2. Posiadanie odpowiednich narzędzi i doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.
3. Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
4. Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki przed przystąpieniem do realizacji Usługi montażu.
5. Każdorazowo w trakcie świadczenia Usług obowiązkiem pracowników DTS jest dołożenie wszelkich starań, aby podczas realizacji Usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg.

§ 13 | MONTAŻ | OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Obowiązkiem Klienta jest posiadanie niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi montażu, jeżeli są one potrzebne do prawidłowego wykonania Usługi, a dostarczany sprzęt nie jest w te akcesoria wyposażony fabrycznie.
2. W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w pkt. 1, Usługę uznaje się za wykonaną a płatność za jej realizację należną DTS.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zasady świadczenia usług obejmujące wszystkie realizowane Usługi.

§ 14 | OBSŁUGA KLIENTA

1. Zlecenie Usługi odbywa się poprzez zgłoszenie zapotrzebowania na Usługę za pomocą:
 - a. aplikacji (System TMS), zintegrowanej technicznie z systemem Zleceniodawcy,
 - b. formularz WWW zabezpieczony hasłem i indywidualnym loginem dedykowanym dla każdego użytkownika systemu,
 - c. poprzez wysłanie wiadomości email od uprawnionego pracownika Zleceniodawcy do pracownika DTS BOK, w przypadku konieczności wprowadzenia zmian w zarejestrowanym zleceniu Usługi.
2. 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.

3. Klient może zlecić DTS dodatkowe usługi montażowe/installacyjne lub zamówić zawężenie godzin dostawy kontaktując się Działem Obsługi Klienta DTS lub za pośrednictwem Strefy Klienta DTS, do której uzyskuje dostęp poprzez komunikaty DTS
4. DTS udostępni Klientowi możliwość śledzenia przesyłki oraz realizacji Usług w ramach systemu Track and Trace na stronie www.mojadostawa.pl
5. 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) 397-50-88 lub innym numerem wskazanym przez DTS.
6. DTS komunikuje Klientowi kolejne etapy realizacji zlecenia drogą SMS lub/i e-mail.
7. DTS bada jakość realizacji usług poprzez zbieranie od Klientów informacji o przebiegu dostawy i realizacji Usług oraz przeprowadzając ankiety satysfakcji Klienta.
- g. Zleceniodawca/Klient nie był obecny w miejscu dostawy w wyznaczonym terminie na zleceniu transportowym, mimo podjęcia dwóch prób doręczenia przesyłki.
- h. 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.

2. 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.

- a. Zleceniodawca zobowiązany jest wskazać wartość przesyłki. Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przekraczać zwykłej wartości przesyłki.
- b. Każda przesyłka jest ubezpieczona przez Zleceniobiorcę do wysokości 1000 zł brutto.
- c. W przypadku, gdy wartość przesyłki przekracza 1000 zł brutto, Zleceniodawca zobowiązany jest zlecić Zleceniobiorcy, za wynagrodzeniem określonym w Cenniku, ubezpieczenie Przesyłki do jej pełnej wartości.
- d. Jeśli Zleceniodawca nie spełni warunków wskazanych w pkt 2 a i c, odpowiedzialność Zleceniobiorcy ograniczona jest do kwoty 1000 zł brutto.

3. 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 lub Klient nie zadeklarował wartości.
- c. DTS odpowiada za szkody w mieniu powstałe podczas wykonywania wniesienia, montażu, instalacji do wysokości 50.000 zł wartości na jedno zdarzenie.
- d. Wycena wysokości odszkodowania za uszkodzenie lub zniszczenie przesyłki odbywa się na podstawie udokumentowanej wartości zakupu wysyłanego towaru.

4. 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, śnieżyca, pożar, niska temperatura, wojna, wszelkiego rodzaju masowe zamieszki społeczne, masowe strajki, wyłączenie, 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.
- g. W sytuacji kiedy standardowe, pieszne ciągi komunikacyjne nie pozwalały na dostawę Przesyłki w opakowaniu (waga gabarytowa), a DTS podjął próbę dostawy Przesyłki bez opakowania na zlecenie i ryzyko Odbiorcy. Adnotacja taka każdorazowo musi pojawić się na protokole dostawy przed podjętą próbą wnoszenia.

5. DTS ma pełne prawo odmowy wykonania Usługi, jak i zwrotu Przesyłki do Nadawcy, jeżeli Przesyłka nie spełnia wymogów przewidzianych w Regulaminie, a w szczególności nie spełnia definicji Przesyłki o której mowa §01 pkt. 1, lub/i wymogów dotyczących przygotowania Przesyłki do transportu, o których mowa w §07 pkt. od 1 do 4.

§ 15 | PŁATNOŚCI

1. Usługi są świadczone przez DTS zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem oraz na warunkach świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Za wykonane przez DTS Usługi płaci Zleceniodawca, chyba, że w zleceniu zawarto Usługi, za których wykonanie zapłacił Nadawca lub Odbiorca Usługi.
3. W przypadku zamówienia Usług na koszt Nadawcy lub/i Odbiorcy i odmowy przez nich uregulowania należności, zobowiązany do rozliczenia płatności za zrealizowane Usługi pozostaje Zleceniodawca.
4. Zapłata za wykonane Usługi nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez DTS. Załącznikiem do faktury jest wykaz zrealizowanych Usług, wraz z wyszczególnieniem parametrów logistycznych przesyłek oraz ich cen jednostkowych.
5. DTS zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone Usługi. W szczególności DTS ma prawo do weryfikacji wag oraz rozmiarów Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usługi. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Zleceniodawcę lub Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
6. W uzasadnionych przypadkach, kiedy weryfikacja wagi lub rozmiarów przesyłki wykaże niezgodność tych parametrów z wartościami rzeczywistymi, a nowa wycena Przesyłki w oparciu o rzeczywiste parametry logistyczne Przesyłki skutkuje zmianą stawki naliczonego frachtu, DTS ma prawo do naliczenia opłaty za usługę weryfikacji wagi oraz rozmiarów zgodnie z Cennikiem, osobno za każdą Przesyłkę.
7. Termin płatności faktury wynosi 7 dni od momentu jej wystawienia i dostarczenia Zleceniodawcy. Za dzień płatności uznaje się dzień uznania środków na rachunku DTS.
8. Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec DTS przez Zleceniodawcę, Nadawcę, oraz Odbiorcę.
9. Zleceniodawca, Nadawca, oraz Odbiorca nie może bez pisemnej zgody DTS przenieść wierzycelności wobec DTS na osobę trzecią.

§ 16 | ODPOWIEDZIALNOŚĆ DTS

1. DTS nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, jeżeli nie można przypisać DTS winy, a w szczególności jeżeli:
 - a. Informacje o Usłudze lub/i Przesyłce nie została poprawnie zarejestrowana w Aplikacji (systemie TMS) DTS.
 - b. Przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, kodzie pocztowym, ulicy, numerze, lub miejscowości odbioru, numerze telefonu).
 - c. Zawartość faktyczna przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przez Zleceniodawcę/Klienta.
 - d. 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.
 - e. Dostępne standardowe, pieszne ciągi komunikacyjne uniemożliwiają realizację usługi wniesienia w oryginalnym opakowaniu.
 - f. Zleceniodawca/Klient odmówił spełnienia warunków wykonania usługi (np. odmówił: uiszczenia opłaty za przesyłkę lub usługę, potwierdzenia odbioru i przyjęcia przesyłki na liście przewozowym).

§ 17 | ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Zleceniobiorca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do właściwego zarejestrowania informacji o Przesyłce w systemie TMS DTS.
2. Zleceniobiorca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do właściwego i trwałego oznaczenia Przesyłki etykietą logistyczną wg wzoru DTS lub uzgodnionej między Stronami.

3. Klient ma obowiązek zabezpieczyć we własnym zakresie miejsce wykonania Usługi: dostawy, instalacji lub/i montażu, w szczególności np.: jasną wykładzinę, podłogę, udrożnić ciągi komunikacyjne itp., przed umówionym terminem realizacji usługi.
4. Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie miejsca niezbędnego do wykonania zamówionej Usługi: dostawy wraz z rozpakowaniem, montażu, instalacji w miejscu realizacji zlecenia.
5. Poinformowanie DTS o nieobecności w zaplanowanym terminie realizacji Usługi w terminie 24h przed zaplanowaną wizytą ekipy DTS.
6. W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w pkt. 1-3, DTS ma prawo do odstąpienia od realizacji Usługi, a zamówioną Usługę uznaje się za wykonaną i płatność za jej realizację należną DTS.
7. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za działania upoważnionych Użytkowników Aplikacji TMS DTS.
8. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za właściwe zabezpieczenie dostępu do Aplikacji TMS przed osobami nieuprawnionymi z wykorzystaniem loginów i haseł przekazanych Zleceniodawcy przez DTS.

§ 18 | REKLAMACJE

1. Zleceniodawca/Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji lub szkód w mieniu na adres mailowy reklamacie@dts.pl w terminie 14 dni od doręczenia (dostawy lub zwrotu) przesyłki. Zgłoszenia przesłane po tym terminie będą odrzucane.
2. Dział Obsługi Klienta DTS rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Zleceniodawcę lub Klienta w terminie do 30 dni licząc od dnia prawidłowego zgłoszenia.
3. 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, informację o roszczeniach.
4. Dział Obsługi Klienta może zwrócić się do Klienta/Zleceniodawcy o dodatkowe informacje, które mogą pomóc w ustaleniu przyczyn lub okoliczności powstania szkody. Klient jest zobowiązany do uzupełnienia informacji w terminie 14 dni pod rygorem odrzucenia przedmiotowej reklamacji.
5. DTS może odrzucić reklamację, jeżeli podczas dostawy Klient nie dokonał rozpakowania przesyłki w obecności kuriera i nie wniósł uwag bezpośrednio po okazaniu Przesyłki do formularza dostawy.
6. 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.
7. DTS może odrzucić reklamację, jeżeli uszkodzenie przesyłki nastąpiło w trakcie wnoszenia jej bez opakowania na życzenie Klienta.
8. Rozliczenie odszkodowania następuje po udokumentowaniu szkody i wycenie jej wartości przez niezależnego rzeczoznawcę lub akceptację wartości szkody przez DTS, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu.
9. Zasady rozliczeń odszkodowań regulują Ogólne Warunki Ubezpieczenia Cargo DTS lub Ogólne Warunki Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej DTS.
10. Odszkodowanie rozliczane jest w terminie do 14 dni od daty ustalenia jego wysokości oraz formy rozliczenia.

§ 19 | OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. DTS odpowiada za zabezpieczenie danych osobowych Klienta zgodnie z wymaganiami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29.08.1997 Dz.U. 1997 Nr 133 poz. 883 i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)
2. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewozu oraz montażu – instalacji mebli i sprzętu RTV i AGD zgodnie z niniejszym Regulaminem jest DTS Transport Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (04-866 Warszawa) przy ul. Wał Miedzeszyński 251, KRS: 0000377857, zwany dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych.
3. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora należy skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych dostępnym pod adresem e-mail: iod@dts.pl
4. Administrator stosuje środki niezbędne do ochrony przetwarzanych danych osobowych w szczególności zapewnia odpowiednie środki

techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo udostępnionych danych osobowych, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzania z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.

5. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - a. Realizacji usługi/zlecenia tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO zgodnie z którym przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji zamówienia/ usługi oraz przez czas niezbędny po jego/jej zakończeniu.
 - b. Badania satysfakcji Klienta prowadzone w ramach procesu kontroli i zachowania wysokiej jakości Usług DTS, na co Klient każdorazowo wyraża zgodę korzystając z usługi.
 - c. Wypełnienia procesu reklamacyjnego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, zgodnie z którym przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wypełnienia obowiązku prawnego i ewentualny dalszy okres korzystania z usług oferowanych przez Administratora.
 - d. Dochodzenia naszych roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora, którym jest dochodzenie naszych roszczeń i obrona naszych praw, a także art. 9 ust. 2 lit. f RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do dochodzenia roszczeń. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres dochodzenia roszczeń.
 - e. Wypełnienia obowiązków podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze) w zw. z art. 74 ust. 2 ustawy o rachunkowości. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres konieczny do wypełnienia obowiązku podatkowego. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych przetwarzamy przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy.
 - f. W przypadku uzyskania zgody – w celach marketingowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów. Dane będą przetwarzane przez czas trwania akcji marketingowej.
6. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od Administratora:
 - a. dostępu do swoich danych osobowych,
 - b. sprostowania swoich danych osobowych,
 - c. usunięcia swoich danych osobowych (żądanie usunięcia danych spowoduje niezwłoczne usunięcie danych osobowych z naszej bazy danych),
 - d. ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - e. wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - f. przeniesienia danych,
 - g. cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednakże uniemożliwi świadczenie przez nas usług,
 - h. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi oraz, gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią, w tym w przypadku profilowania. Administratorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
7. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych poprzez e-mail na adres iod@dts.pl.
8. Udostępnione dane osobowe mogą być przekazywane jedynie:
 - a. Odpowiednim organom państwowym na ich żądanie oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
 - b. Podmiotom współpracującym w celu i zakresie niezbędnym do wykonania usługi. Administrator odpowiada za skutki działań

- osób trzecich (w szczególności kierowców, kurierów, monterów), z którymi współpracuje i którym powierzy realizację umowy w całości lub w części.
9. Udostępnione DTS dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
 10. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale bez ich podania wykonanie usługi nie będzie możliwe.
 11. Wszelkie informacje dotyczące wymogów, zasad i regulacji ochrony danych osobowych w Spółkach z Grupy DTS są określone w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej: <http://www.dts.pl/polityka-prywatnosci.html>
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Prawa Przewozowego oraz Kodeksu Cywilnego.
 5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 marca 2019 r. Z tą datą uchyla się wcześniej obowiązujące Regulaminy Świadczenia Usług DTS.

§ 20 | POUFNOŚĆ

1. Strony zobowiązują się:
 - a. Nieujawiania i niewykorzystywania informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej strony oraz danych osobowych, których Administratorem lub właścicielem jest druga Strona, uzyskanych lub udostępnionych w trakcie wzajemnej współpracy. Tajemnicą objęte są ponadto wszelkie poufne informacje i fakty, o których strony dowiedzą się podczas współpracy, niezależnie od formy przekazania lub pozyskania tych informacji i ich źródła.
 - b. Wykorzystywać informacje i dane, o których mowa powyżej wyłącznie w celach określonych ustaleniami przez Strony w związku z realizacją zleconej usługi.
 - c. Podjąć wszelkie niezbędne kroki dla zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących informacje i dostęp do danych nie ujawni ich, ani ich źródła w całości, ani w części osobom trzecim bez uprzedniego, wyraźnego upoważnienia od Strony, której informacja, dane lub źródło dotyczy. Strona, która przekazuje informacje drugiej Stronie, odpowiada za osoby, którym te informacje i dane zostaną udostępnione jak za własne działanie lub zaniechanie.
 - d. Informacje i dane, o których mowa w pkt a) będą przekazane wyłącznie tym pracownikom i współpracownikom Stron, którym będą one niezbędne do wykonania powierzonych im czynności i tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji i danych musi mieć do nich dostęp dla celów określonych w pkt b).
2. Postanowienia zawarte w pkt 1 a) – d) nie mają zastosowania do informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:
 - a. Są powszechnie znane, opublikowane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości.
 - b. Są znane drugiej Stronie przed przystąpieniem do czynności związanych z przygotowaniem oferty lub zostały uzyskane od osoby trzeciej zgodnie z prawem.
 - c. Zostaną ujawnione przez jedną ze stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony.
 - d. Zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na obowiązujące wymogi prawa lub zgodnie z prawomocnym orzeczeniem sądu lub prawomocną decyzją Administracyjną z zastrzeżeniem, że podjęte zostały wszelkie niezbędne i zgodne z prawem czynności zmierzające do zaufania poufności takich informacji.
 - e. Zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od czynności związanych z realizacją zlecenia.
3. Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji i danych, o których mowa w §20 obowiązuje również po wykonaniu Umowy i realizacji Usługi przez okres kolejnych 12 miesięcy od dnia realizacji Usługi.

Potwierdzam, że zapoznałem się i akceptuję postanowienia Regulaminu świadczenia usług DTS - Regulamin Główny:

(Data, podpis i pieczęć firmowa Zleceniodawcy)

§ 21 | POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jakikolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami, tylko jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu są wiążące konsumenta, jeżeli nie zostały w Regulaminie wyraźnie wyłączone w odniesieniu do konsumentów.
2. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie DTS, a także na stronie internetowej pod adresem: http://mojadostawa.pl/regulamin_swiadczenia_uslug
3. O istotnych zmianach w Regulaminie oraz Cenniku, DTS poinformuje Zleceniodawców w formie informacji zamieszczonej na stronie internetowej DTS: <http://mojadostawa.pl>, z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem.