

R E G U L A M I N

Załącznik nr1 do umowy na świadczenie usług kurierskich

§1.

Niniejszy Regulamin dokumentowania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym określa zasady współpracy pomiędzy firmą Aleja88 (marka Speed8), osobami, którymi Aleja88 się posługuje przy wykonywaniu usługi i jej agentami, zwanymi dalej Speed8, a jej klientami, z którymi Aleja88 zawarła umowę o świadczenie usług („Umowa”), nie będącymi konsumentami w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.), zwanymi dalej Zleceniodawcą oraz pomiędzy firmą Aleja88, a Odbiorcami przesyłek, w procesie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym.

§2.

1.Speed8 świadczy usługi przewozowe lub pocztowe usługi kurierskie („usługi”) z gwarancją czasu doręczenia na obszarze opisanym w §17w zakresie zgodnym z Umową, niniejszym Regulaminem oraz aktualnie obowiązującymi cennikami. Gwarantowany termin realizacji pocztowych usług kurierskich określony jest w §18.

2. Świadczenie przez Speed8 pocztowe usługi kurierskie polegają wyłącznie na przyjmowaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich na podstawie Umowy i podlegają przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe („Prawo pocztowe”, Dz. U. z 2012 r., Poz. 1529). Jeśli strony nie postanowią inaczej, do takich przesyłek zalicza się wszystkie przesyłki z dokumentami, gotówką w ilości do 3000zł oraz paczki o wadze do 30kg i wymiarach z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm albo które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość.

3. Speed8 nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie nadane na podstawie Umowy, o których mowa w punkcie 2 powyżej. Speed8 nie jest ani operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania usługi.

4. Termin: „przesyłka” oznacza jedną paczkę nadaną z jednego miejsca do jednego adresata określonego poprzez wskazanie adresu oraz nazwy adresata, na podstawie jednego listu przewozowego lub równoważnego dokumentu przewozowego. List przewozowy lub równoważny dokument przewozowy zwany jest w dalszej części Regulaminu „listem przewozowym”.

6. Termin: „paczka” oznacza rzecz, rzeczy, dokumenty, korespondencję i gotówkę umieszczone w pojedynczym zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.

7. Termin „Nadawca” oznacza Zleceniodawcę, jeżeli Zleceniodawca nadaje przesyłkę lub osobę fizyczną, prawna albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej niebędącą Zleceniodawcą, upoważnioną przez Zleceniodawcę do nadania przesyłki.

§3.

O ile Strony nie postanowią inaczej, dowodem zawarcia Umowy jest aktualnie stosowany list przewozowy Speed8. Zleceniodawca lub Nadawca, podpisując list przewozowy, potwierdza wybranie usługi, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszego Regulaminu, który z momentem podpisania Umowy staje się dlań wiążący. Speed8 może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania doręczenia przesyłki. Poprzez zawarcie Umowy Zleceniodawca oraz działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) akceptują potwierdzenie doręczenia polegające na złożeniu przez Odbiorcę podpisu.

§4.

1.Nadawca jest zobowiązany oddać przesyłkę Speed8 w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia.

2. Paczki, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają opakowania, Nadawca zobowiązuje się oddać w opakowaniu. Opakowanie powinno między innymi: a) być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe; b) być odpowiednio wytrzymałe; c) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów; d) być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość paczki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/dół”, „Nie przewracać!”, itp. W opakowaniu paczki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tą i inne przewożone przesyłki.

3. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.

§5.

1.Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście przewozowym i nadaje się do transportu.

2. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca zobowiązany jest do zadeklarowania rzeczywistej ich wartości przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 3000 złotych lub paczkę o wartości przewyższającej tę kwotę. W takim wypadku przesyłka będzie podlegała indywidualnej wycenie w celu zapewnienia jej dodatkowej ochrony. Jednocześnie w ramach opłaty z tytułu dodatkowej ochrony Speed8 zapewnia ubezpieczenie przesyłki do wartości podanej na liście przewozowym. Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca nie zadeklarują wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość każdej paczki w przesyłce w żadnym razie nie przekracza kwoty 3000 złotych.

§6.

1.Speed8 odmawia zawarcia Umowy albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu Umowy, jeżeli Zleceniodawca lub Nadawca naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności:

- przesyłka zawiera rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję;
 - przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez установоdę do tego upoważnione instytucje;
 - przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;
 - przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
 - przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
 - przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwiała wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
 - przesyłka, która w momencie przepisów prawa nie może być przewożona;
 - przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
- Zawartość przesyłek wymienionych w lit. a)-h) powyżej stanowią rzeczy wyłączone z przewozu oraz obrotu pocztowego.

2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Zleceniodawcę lub Nadawcę postanowień punktu 1, Zleceniodawca zapłaci karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej Speed8 z tytułu przewozu przesyłki. Speed8 ma prawo potrącić wiarytelność przysługującą z tytułu w/w kary pieniężnej z wiarytelności Zleceniodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. W przypadku nadania rzeczy, o których mowa w punkcie 1 i przyjęcia ich do przewozu przez Speed8, odpowiedzialność Speed8 z tytułu ich przewozu jest wyłączona. 3. Zapłata kary, o której mowa w punkcie 2, nie pozbawia Speed8 prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

§7.

Speed8 ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;
- niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;
- gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym.

§8.

Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż Speed8 w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszemu Regulaminowi lub obowiązującym przepisom prawa powszechnego niezwłocznie powiadamia właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania ogędzin przez te służby.

§9.

1.Przed przyjęciem przesyłki do przewozu Speed8 może żądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada ogłoszonym zawartym w liście przewozowym, w szczególności, czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.

2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Speed8, Speed8 może żądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na koszt Zleceniodawcy lub Nadawcy w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.

§10.

Przesyłki nie spełniające wymogów wymienionych w §4 można przysłać do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca lub Nadawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przekpakowania przesyłki.

§11.

Nadawca ma obowiązek zamieścić na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez Speed8, pomimo niewykonania obowiązku, w którym mowa w zdaniu pierwszym, Speed8 jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki.

§12.

Przyjęcie przez Speed8 przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiadała zapisom zawartym w niniejszym Regulaminie.

§13.

O ile Strony nie postanowią inaczej, przyjęcie przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie prawidłowo wypełnionego listu przewozowego Speed8, gdzie szczególności są: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy i Odbiorcy, adres Nadawcy, adres Odbiorcy, numer przesyłki, rodzaj przesyłki i data nadania.

§14.

- Opłata za przesyłki oraz inne usługi związane z ich obsługą ustalana jest według aktualnie obowiązujących cenników Speed8 i płatna jest gotówką w momencie nadania lub doręczenia przesyłki, chyba że obowiązują inne ustalenia stron w tym zakresie.
- W przypadku przeniesienia przez Zleceniodawcę obowiązku zapłacenia opłaty za przesyłkę na Odbiorcę, Zleceniodawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez Odbiorcę, do uregulowania wszelkich opłat związanych z przesyłką.
- Speed8 wystawia fakturę za wykonane usługi.
- Każdy Zleceniodawca ma prawo żądać informacji na temat aktualnego cennika lub wyceny przesyłki.

§15.

Dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu Speed8, Speed8 przysługuję prawo zastawu na niej nie celem zabezpieczenia należności Speed8, w szczególności należnego wynagrodzenia Speed8 oraz innych kosztów, opłat, wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi, oraz wszelkich uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub adresata.

§16.

W przypadku odmowy zaspokojenia przez Odbiorcę lub Zleceniodawcę wierzytelności dotyczących przesyłek kurierskich, zabezpieczonych zastawem, Speed8 otwiera komisyjnie przesyłkę i przysępuje do sprzedaży jej zawartości:

- niezwłocznie – w przypadku dłuższ latwo psujących się, lub ze względu na swe właściwości nie nadających się do dłuższego przechowywania;
- w pozostałych przypadkach - po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Odbiorcy lub Zleceniodawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki.

§17.

Usługi świadczone przez Speed8 świadczone są na konkretnym obszarze.

1. Obszarem pełnienia usług przewozowych jest miasto Opole w województwie opolskim. Usługi są świadczone również poza miastem Opole i nie dalej niż miejscowości graniczne oznaczone na różnych drogach wylotowych z miasta Opole. Miejscowości graniczne to: Chrząstka, Wrzóska, Żelazna, Czarnąwóz, Luboszyce, Zawada, Łędziny, Falmierowice, Przyrowy, Proszków, Żelnice, Komprachcino. Mapa ilustrująca obszar świadczenia usług przewozowych dostępna jest na www.speed8.pl. Przesyłki nadane po za obszar świadczenia usług przewozowych będą wstrzymywane, aż zostaną wyjaśnione i sprycytowane wytyczne, o których mowa w pkt. 2 niniejszego paragrafu.

2. Obszar pełnienia usług przewozowych może zostać rozszerzony poza obszar opisany w pkt. 1 niniejszego paragrafu. Warunkami wykonania usług po za standardowym obszarem jest poinformowanie Speed8 o danym fakcie przed lub w trakcie składania zlecenia oraz zaakceptowanie indywidualnej wyceny usługi.

§18.

1.W tabeli poniżej zaprezentowany został cennik za usługi przewozowe. Ceny w poniższej tabeli są cenami brutto. Wszelkie usługi nie opisane w poniższej tabeli są wycenianie i realizowane na osobnych, indywidualnie uzgodnionych zasadach.

Rodzaj przesyłki	Ilość	Przesyłka STANDARD	Przesyłka EXPRESS	Dodatkowe informacje
Paczka	1 szt.	20zł	30zł	Max waga paczki to 30kg
Dokumenty	1 koperta	16zł	25zł	Max wymiar koperty to A3
Paczka	1 szt.	18zł	25zł	Przy 2 lub więcej sztukach pod ten sam adres
Gotówka	1 koperta	20zł	30zł	Max kwota to 3000zł

2.Rodzaj przesyłki „Paczka” oznacza przesyłkę o maksymalnych wymiarach 50x50x50[cm] i wadze nie przekraczającej 30[kg], zawierającej się w terminie paczka opisanego w §2.

Rodzaj przesyłki „Dokumenty” oznacza jeden lub więcej dokumentów papierowych opakowanych w jedną kopertę o formacie nie przekraczającym formatu A3. Koperta nie może zawierać innych rzeczy niż papierowe dokumenty.

Rodzaj przesyłki „Gotówka” oznacza przesyłkę gotówkową w kwocie nie przekraczającej 3000zł[PLN] zapakowaną w jedną nieprześwietlającą kopertę zabezpieczoną przed przypadkowym otwarciem.

3.Przesyłka STANDARD – Rodzaj przesyłki dostarczany tego samego dnia do godziny 17:00. Przesyłkę należy nadać maksymalnie do godziny 12:00. Przesyłki nadane po godzinie 12:00 zostaną dostarczone tego samego dnia lub dnia następnego maksymalnie do godziny 12:00.

Przesyłka EXPRESS – Rodzaj przesyłki dostarczany maksymalnie do 2 godzin od nadania. Przesyłkę należy nadać maksymalnie do godziny 14:00. Przesyłki nadane po godzinie 14:00 zostaną dostarczone dnia następnego maksymalnie do godziny 12:00.

4. Każda z rodzajów przesyłek opisanych w pkt.1 może zostać nadana z kwotą za pobraniem. W takim wypadku cena usługi przewozowej jest niedioniona o koszty pobrania. Koszt pobrania w przypadku przesyłki STANDARD to 3zł netto a w przypadku przesyłki EXPRESS to 5zł netto. Kwota pobrania zostanie przekazana na rachunek nadawcy w terminie do 5 dni roboczych od otrzymania jej od odbiorcy. Kwota za pobraniem nie może być wyższa niż 100zł.

§19.

Speed8 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu, jeżeli nie można przypisać Speed8 winy, a w szczególności jeśli:

- przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości Odbiorcy);
- adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę (w przypadku firmy);
- zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysłaniu;
- waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysłaniu;
- Odbiorca odmówił spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);
- f) zaistniały przypadki wskazane w §6;
- g) zaistnieła siła wyższa, m. in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, goleodłęd itp.), strąki, powódzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.;
- h) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.

§20.

1. Usługa, do której znajduje zastosowanie Prawo pocztowe uznana będzie za niewykonaną w przypadku, gdy:

- przesyłka zaginęła z przyczyn leżących po stronie Speed8, w trakcie świadczenia usługi;
- przesyłka nie zostanie doręczona Odbiorcy w terminie 30 dni od upływu przewidzianego terminu wykonania usługi;
- Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależyte wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy Speed8 oraz w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

§21.

1. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, Odbiorca musi zaznaczyć ten fakt na liście przewozowym w obecności przedstawiciela Speed8. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyn opóźnienia doręczenia przesyłki (podana przez przedstawiciela Speed8). W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę przesyłka jest zwracana do Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.

2. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu przewidywanego terminu wykonania usługi, uważa się za utraconą.

3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez Odbiorcę do Speed8 nie później niż w terminie 3 dni od przyjęcia przesyłki.

§ 22.

1. Wszelkie reklamacje związane z: niewykonywaniem usługi, opóźnieniem, zagubieniem, uszkodzeniem, ubytkiem przesyłki, przyjmuje Centrala Speed8. W odniesieniu do reklamacji dotyczących pocztowych przesyłek kurierskich zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz rozporządzenia właściwego ministra wydanego na podstawie art. 92 ust. 4 Prawa pocztowego w sprawie reklamacji usługi pocztowej. W takiej sytuacji przepisy niniejszego paragrafu stosuje się, o ile nie pozostają one w sprzeczności z ustawą Prawo pocztowe i rozporządzeniem w sprawie reklamacji usług pocztowej.

2. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji są:

- Zleceniodawca;
- Odbiorca w przypadku, gdy Zleceniodawca rzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń; z zastrzeżeniem lit c i d;
- Odbiorca, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką i będący jednocześnie konsumentem;
- Odbiorca, gdy przesyłka do której zastosowanie mają przepisy Prawa pocztowego zostanie mu doręczona; zwani dalej Reklamującym.

3. Nadawca oraz Odbiorca przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego, może żądać sporządzenia przez Speed8 pisemnego protokołu szkody, w przypadku ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej.

4. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, winny być zgłoszone pisemnie nie później niż w terminie7 (siedmiu) dni od dnia odbioru przesyłki, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w § 20. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez Speed8.

5. Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez Speed8 z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 4 powyżej.

6. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletnie, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.

7. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- nazwę albo imię i nazwisko oraz adres Reklamującego;
 - tytuł reklamacji;
 - udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości w postaci faktury zakupu przedmiotu szkody (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych) lub kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów lub faktura za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana;
 - potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy, potwierdzenie mailowe);
 - udokumentowaną kwotę roszczenia, dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
 - f) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
 - g) wykaz załączonych dokumentów;
 - h) kopie protokołu szkody sporządzonego na wniosek i w obecności Nadawcy lub Odbiorcy przez przedstawiciela Speed8, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;
 - i) podpis Reklamującego,
 - j) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Reklamującego.
8. Reklamacja przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego może być wniesiona:
- z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej nie będącej paczką zawierającej korespondencję lub przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością po przyjęciu przesyłki, jeśli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, albo został sporządzony protokół, o którym mowa w punkcie 7; w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz stwierdzonych w przypadku przesyłki;
 - z tytułu utraty przesyłki pocztowej - w dniu następnym po upływie terminu o którym mowa w §20;
 - z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.

9. Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala Speed8 w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia Reklamującego pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie, w szczególności zawiera:

- określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz sposób i termin jej przekazania;
- uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń Reklamującego.
- Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od przesyłek zobowiązań wobec Speed8.

11. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Speed8 albo niezapłacenia dochodzonej należności: a) w odniesieniu do usług pocztowych - w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji, b) w odniesieniu do innych usług - w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia kompletnej reklamacji.

§ 23.

1. W odniesieniu do usług pocztowych spór cywilnoprawny między Zleceniodawcą, Odbiorcą a Speed8 może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.

2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE w trybie określonym w Prawie pocztowym.

3. Spór cywilnoprawny pomiędzy Zleceniodawcą lub Odbiorcą przesyłki a Speed8, dotyczący usług obejmujących przesyłki kurierskie, może być także zakończony w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezisie UKE działającym na zasadach określonych w art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004, Nr 171, poz. 1800).

§24.

Niniejszy Regulamin świadczenia usług znajduje się w Centrali i we wszystkich placówkach zamiejscowych Speed8 oraz jest opublikowany na stronie internetowej: www.speed8.pl. Zleceniodawca i Nadawca są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki Speed8.

§ 25.

Niniejszy Regulamin nie dotyczy konsumentów w zakresie, w jakim mogłyby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumencką - usktalztawione powszechnie obowiązujących przepisami prawa, w tym stanowiąc niedozwolone klauzule umowne. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 r.