

§ 1. Wstęp

Niniejszy dokument (dalej jako: „Regulamin”) określa warunki i zasady świadczenia usług dostawy przesyłek przez DeliGoo Sp.z.o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, adres: Chodkiewicza 19C/U4, 85-065 Bydgoszcz, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000683284, NIP: 5851478922, REGON: 367600052, osobami którymi DeliGoo Sp.z.o.o. posługuje się przy wykonywaniu usług oraz jej partnerami a Klientami i Odbiorcami przesyłek.

§ 2. Definicje

Operator - DeliGoo Sp.z.o.o., na potrzeby tego regulaminu nazywany również skrótem DG.

Klient - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która nawiązała współpracę z Operatorem lub partnerem Operatora.

Odbiorca - podmiot, któremu ma zostać doręczona Przesyłka, wskazany przez Klienta.

Przesyłka - jedna lub więcej sztuk Paczek.

Paczka - jedna sztuka opakowania przyjmowanego przez Operatora od Klienta.

Zlecenie - złożona w systemie dyspozycja Odbioru Przesyłki od Klienta przez Kuriera oraz Doręczenia jej do Odbiorcy.

Kurier - przedstawiciel Operatora odbierający Przesyłkę od Klienta lub doręczający Przesyłkę Odbiorcy.

Odbiór - odbiór Przesyłki od Klienta.

Doręczenie - dostarczenie zamówienia do Odbiorcy.

Serwis - rodzaj usługi która zależna jest od terminu Doręczenia Przesyłki

Usługa - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewożeniu i doręczaniu Przesyłek.

System - interfejs informatyczny, udostępniany Klientowi przez Operatora.

Urządzenie - sprzęt wraz z zainstalowanym oprogramowaniem przez który odbywa się składanie Zleceń.

Numer zlecenia - numeryczne oznaczenie zamówienia w systemie.

Kompletacja - ilość czasu wyrażony w minutach, którego Klient potrzebuje aby przygotować przesyłkę do wydania Kurierowi.

Cennik - warunki cenowe usług świadczonych przez Operatora.

Umowa - odrębna umowa o świadczenie usług przewozu rzeczy między Operatorem a Klientem.

§ 3. Postanowienia ogólne

1. Operator świadczy usługi objęte niniejszym Regulaminem wyłącznie w miejscach, w których posiada oddziały kurierskie, w godzinach wskazanych w Systemie. Czas doręczania Przesyłek liczony jest od momentu wprowadzenia Zlecenia do Systemu.
2. Klient, przekazując wszelkie dane osobowe Operatorowi, w tym w szczególności adres e-mail, numer telefonu komórkowego, kod pocztowy, wyraża zgodę na udostępnianie tych danych Operatorowi oraz innym użytkownikom Systemu celem prawidłowego wykonania Usługi.
3. Operator może posługiwać się podwykonawcami podczas wykonywania Usług, za których działania i zaniechania ponosi odpowiedzialność jak za swoje własne.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora wskazane są w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://deligoo.pl/polityka-prywatnosci>
5. Termin doręczenia przesyłki jest zależny od rodzaju wybranego Serwisu i tak odpowiednio:
 - a. Dla serwisu Direct (bezpośredni) - doręczenie przesyłki wynosi do 60min od czasu kompletacji zamówienia.
 - b. W przypadku serwisu Ekspres - termin doręczenia przesyłki (mierzony od momentu dodania Zlecenia do systemu) wynosi 120min powiększony o czas kompletacji Przesyłki (jeśli ten był większy niż 0min)
 - c. Dla serwisu Same day - termin doręczenia zawiera się w dostarczeniu Odbiorcy przesyłki do końca dnia w którym Przesyłka została nadana, najpóźniejsze godziny doręczenia:
 - i. W dni powszednie do 22:00
 - ii. W dni wolne od pracy oraz soboty i niedziele do 23:00



§ 3. Płatności

1. Wszystkie opłaty za zrealizowane usługi pobierane są z góry, opłata zostaje naliczona w momencie wprowadzenia zlecenia do systemu.
2. DG świadczy usługi w zakresie przesyłek o wartości nieprzekraczającej 500 zł i na taką kwotę ubezpieczone są przesyłki chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. W przypadku, gdy Klient zleci DG realizację usługi przewozu „za pobraniem” DG zobowiązuje się do realizacji pobrania od Odbiorcy wskazanego przez Zleceniodawcę w zamian za dostarczoną przesyłkę.
4. Płatność pobraniowa może zostać zrealizowana za pośrednictwem mobilnych terminali płatniczych bądź innych kanałów płatności online np. BLIK.
5. Kwota pobrania nie może przekroczyć 5 000zł.
6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, DG zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za przesyłkę doręczoną.
7. W przypadku Przesyłek pobraniowych Operator gwarantuje Nadawcy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy maksymalnie w ciągu 7 dni od przesłania rozliczenia które zawierało się w okresie zrealizowanych usług. Kwota pobrania zostanie pomniejszona o wartość wykonanych usług.
8. Dla uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Strony zgodnie ustalają, iż płatności za pobraniem nie stanowią przekazu pieniężnego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. DeliGoo realizuje tę czynność w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy.

§ 4. Przesyłki

1. Klient zobowiązany jest do starannego zabezpieczenia Przesyłki, a następnie wydania jej Kurierowi, w stanie umożliwiającym jej prawidłową identyfikację (poprzez numer zamówienia lub z wykorzystaniem etykiety nadawczej), Doręczenie bez ubytku i uszkodzenia.
2. Gabaryt paczki nie może przekraczać 41x38x64cm, a maksymalna waga paczki nie może przekroczyć 25 kg.
3. Operator dopuszcza jedynie nadawanie Przesyłek o standardowym kształcie (sześciąt, prostokątów, foliopak). Niedopuszczalne jest nadawanie Przesyłek o niestandardowym i nieregularnym kształcie, Przesyłek z wystającymi elementami.
4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od wykonania usługi po zawarciu Umowy, jeżeli Klient naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności jeśli Przesyłka zawiera:
 - wartości pieniężnych, aktach, dokumentach, rękopisach, planach, prototypach, wzorach, antykach, zabytkach, dziełach sztuki, zbiorach kolekcjonerskich lub muzealnych;
 - towarów niebezpiecznych w rozumieniu Umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR),
 - mienia, którego zakup potwierdzony jest dowodem uznanym przez uprawnione organy państwa za fałszywe lub w mieniu wytworzonym lub wprowadzonym do obrotu bez wymaganych prawem zezwoleń lub koncesji lub których wytworzenie lub wprowadzenie do obrotu stanowi czyn zabroniony;
 - rzeczy przewożonych w ramach tzw. handlu obwoźnego, rozumianego jako dokonywanie sprzedaży bezpośrednio ze środka transportu na trasie transportu własnego;
 - odpadów lub mienia przeznaczonym do likwidacji lub złomowania, mienia o przekroczonym terminie ważności lub wycofanym z obrotu przed powstaniem szkody, mienia uszkodzonego lub zdekompletowanego;
 - drzew, krzewów, upraw, innej roślinności, grzybów oraz ich grzybni, słomy, siana, traw energetycznych;
 - żywych i martwych zwierząt;



- ludzkich szczątek, organów ludzkich, płynów ustrojowych oraz produktów metabolizmu ludzkiego;
 - rzeczy, na których przewóz wymagane są odrębne zezwolenia.
5. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż Operator 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 oględzin przez te służby.
 6. Operator zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zawartości Przesyłki. Sprawdzenie to odbywa się w obecności Nadawcy.

§ 5. Odbiór i doręczenie przesyłek

1. Zamówienie Doręczenia wymaga podania następujących danych:
 - adresu e-mail, numeru telefonu Klienta oraz adres z którego Kurier powinien odebrać Przesyłkę (opcjonalnie dodatkowe uwagi dotyczące Odbioru);
 - numeru telefonu Odbiorcy, oraz adres pod jaki Kurier powinien dostarczyć Przesyłkę (opcjonalnie dodatkowe uwagi dotyczące Doręczenia);
 - parametry czasowe Odbioru i Doręczenia przesyłki (w zależności od dostępnych możliwości w danym serwisie usługi);
 - rodzaju nadawanej Przesyłki (w tym: gabarytu i wagi);
2. System przydzieli i wyświetli numer wprowadzonego Zlecenia oraz wskaże przybliżony czas, w którym Kurier odbierze zamówienie od Klienta.
3. Klient zobowiązany jest, aby wyraźnymi, dużymi znakami, najlepiej czarnym markerem, oznaczyć numer zlecenia na opakowaniu lub nakleić etykietę nadawczą.
4. Klient zobowiązuje się do przygotowania Przesyłki, najpóźniej do czasu wyświetlanego przez System.
5. Cena Usługi uzależniona jest od wprowadzonych parametrów Doręczenia: adresu oraz rodzaju Przesyłki i jest płatna za pośrednictwem przelewu na rachunek bankowy Operatora lub za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności elektronicznej wskazanego przez Operatora, przed wydaniem Przesyłki, chyba że Operator umożliwi Klientowi zbiorcze rozliczanie cen zleconych Przesyłek za uzgodnione okresy rozliczeniowe, na podstawie odrębnej umowy.
6. Anulowanie wprowadzonego Zlecenia możliwe jest:
 - a) bezpłatnie - do momentu zmiany statusu Kuriera na "W drodze";
 - b) w wysokości 50% ceny Zlecenia - po zmianie statusu Kuriera na "W drodze" lub "Na miejscu";
7. Podstawą Doręczenia Przesyłki są poprawnie wprowadzone dane Odbiorcy.
8. Kurier ma prawo nie przyjęcia Przesyłki do Doręczenia, jeżeli:
 - a) Przesyłka zostanie nieprawidłowo zapakowana;
 - b) nie zostały spełnione przez Klienta wymagania dotyczące gabarytu i wagi Przesyłki;
 - c) Klient zwleka z wydaniem Przesyłki dłużej niż 10 minut.
9. Odbiór, jak i Doręczenie następuje ze wskazanych w Systemie adresów.
10. W przypadku nieobecności Odbiorcy pod wskazanym w Systemie adresie Kurier podejmie próbę kontaktu telefonicznego celem uzgodnienia innego miejsca lub czasu Doręczenia.
11. W przypadku braku kontaktu z Odbiorcą Doręczenie może zostać anulowane. Przesyłka może zostać zwrócona do Klienta w najszybszym możliwym czasie, najpóźniej pod koniec dnia po otrzymaniu odpowiedniej dyspozycji zależnej od decyzji klienta, w przypadku braku dyspozycji przesyłka domyślnie uznawana jest jako skierowanie do utylizacji.
12. Odbiorcy nie przysługuje prawo do rozpakowania Przesyłki i sprawdzenia jej zawartości przed potwierdzeniem jej odbioru, jeśli Przesyłka dostarczona została bez śladów ingerencji i uszkodzeń.

§ 6. Odpowiedzialność i obowiązki



1. Klient zobowiązany jest do punktualnego przygotowywania Przesyłek. W przypadku opóźnienia w wydaniu Przesyłki, czas dostawy zostaje przedłużony o okres opóźnienia, a dodatkowa opłata zostanie naliczona zgodnie z Cennikiem.
2. Dopuszczalnym okresem opóźnienia Odbioru Przesyłki wynosi 5 min. W przypadku przekroczenia wskazanego czasu zostanie naliczona opłata dodatkowa zgodna z cennikiem. Kurier anuluje odbiór Przesyłki od Klienta, jeżeli opóźnienie w jej wydaniu wynosi 10 minut.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zawartość, prawidłowe opakowanie i oznaczenie Przesyłki przez Klienta.
4. Klient zobowiązuje się, że dołoży wszelkich starań aby jak najlepiej przygotować i zabezpieczyć przesyłkę do transportu.
5. Przesyłka powinna zawierać zawartość deklarowaną przez Klienta, w przypadku ujawnienia niezgodności, DG ma prawo do odstąpienia realizacji Zlecenia i obciążenia kosztami Klienta.
6. Operator zastrzega sobie prawo do nierealizowania usług w niektóre dni takie jak: święta kościelne i państwowe, dni wolne od pracy czy w te, w których będą odbywać się wydarzenia kulturowe czy sportowe mające na tyle istotny wpływ na ruch drogowy, że mogą całkowicie sparaliżować płynność ruchu drogowego.
7. Odpowiedzialność Operatora za szkody wynikające z opóźnienia dostawy ograniczona jest do wysokości poniesionej przez Klienta szkody, nie więcej jednak niż do wysokości wynagrodzenia brutto.
8. Operator jest zwolniony od odpowiedzialności jeżeli Przesyłka dostarczona została bez śladów ingerencji lub Odbiorca, w trakcie dokonywania odbioru, nie zgłosił uwag o uszkodzeniu lub braku towaru.

§ 7. Reklamacje

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji, w terminie 7 dni od momentu zdarzenia, w przypadku nienależytego wykonania Zlecenia przez Operatora.
2. Operator rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i prześle odpowiedź na adres mailowy Klienta reklamacji.
3. Poprawna reklamacja powinna zawierać:
 - a. dane identyfikacyjne Klienta, adres e-mail do korespondencji zwrotnej,
 - b. przedmiot reklamacji,
 - c. datę i miejsce nadania Przesyłki,
 - d. numer Zlecenia,
 - e. uzasadnienie,
 - f. oczekiwania wobec Operatora.
4. Jedyną formą złożenia reklamacji przez klienta jest specjalny formularz do tego przeznaczony, udostępniony Klientowi pod odpowiednim adresem www.

§ 8. Zakres działalności marketingowej

1. Klient wyraża zgodę na umieszczenie informacji o współpracy na wszelkich materiałach marketingowych, promocyjnych i informacyjnych a w szczególności:
 - a. stronie WWW
 - b. ulotkach
 - c. profilach społecznościowych
2. Klient wyraża zgodę na poinformowanie Odbiorcy o etapach realizacji jego zamówienia w formie powiadomień SMS.

§ 9. Siła wyższa

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności, za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, w sytuacji gdy są one spowodowane okolicznościami, na które DG nie



miało wpływu, za taką okoliczność uznaje się wystąpienie wszelkich zjawisk określanych jako siła wyższa.

2. Za zdarzenie równoznaczne z siłą wyższą uważa się również wyjątkowe zdarzenie w ruchu drogowym, jego zatrzymanie lub trudne warunki atmosferyczne.
3. O wystąpieniu siły wyższej Operator niezwłocznie poinformuje Klienta
4. Operator w przypadku wystąpienia siły wyższej ma prawo do ograniczenia maksymalnego zasięgu realizacji Zleceń do czasu ustąpienia wyżej wymienionej przesady, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany stosownym komunikatem w Systemie.

§ 10. Dane osobowe i tajemnice

1. Administratorem danych osobowych Klientów i Odbiorców jest Deligoo sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy.
2. Klient wyraża zgodę na udostępnienie swoich danych osobowych w celu realizacji umowy.
3. Dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
 - a. w celu wykonania Umowy lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. dalej jako RODO);
 - b. w celu wykonania obowiązków prawnych ciążących na Deligoo sp. z o.o. w związku z realizacją Umowy, w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości;
 - c. w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy Klientami a DeliGoo sp. z o.o.;
 - d. wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług przez DG.
4. Klient ma prawo do:
 - a. dostępu do treści swoich danych – w granicach art. 15 RODO,
 - b. ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - c. ich usunięcia – w granicach art. 17 RODO,
 - d. ograniczenia ich przetwarzania – w granicach art. 18 RODO,
 - e. przenoszenia danych – w granicach art. 20 RODO.
5. Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
6. W wszelkich kwestiach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się:
 - a. drogą korespondencyjną: DeliGoo sp. z o.o., ul. Chodkiewicza 19c/u4, 85-065 Bydgoszcz,
 - b. pocztą elektroniczną: biuro@deligoo.pl.

