

Regulamin świadczenia usług przeprowadzkowych

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przeprowadzkowych oferowanych przez firmę CREWMATE Michał Szmał, Michał Konarski s.c., NIP: 6443568151, zwaną dalej „Usługodawcą”.
2. Usługi świadczone przez Usługodawcę obejmują transport i przeprowadzki na terenie kraju oraz dodatkowe usługi związane z organizacją i realizacją przeprowadzki, takie jak załadunek, rozładunek, pakowanie, montaż i demontaż, wywóz mebli na PSZOK i tym podobne, a także wynajem lub sprzedaż pojemników, wynajem lub sprzedaż sprzętu pomocniczego, wynajem przestrzeni magazynowej (osobny regulamin).
3. Regulamin obowiązuje zarówno w przypadku zawarcia umowy pisemnej, jak i ustnej. Zatwierdzając zlecenie przeprowadzki (w szczególności SMS, e-mail, umowa przeprowadzki), Usługobiorca akceptuje niniejszy Regulamin.

§ 2 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest realizacja usługi przeprowadzki obejmującej m.in.:
 - o Załadunek mienia Usługobiorcy (Klienta),
 - o Transport na wskazanej trasie,
 - o Rozładunek i ustawienie mienia zgodnie z instrukcjami Klienta,
 - o Opcjonalnie: pakowanie, zabezpieczanie, demontaż i montaż mebli, wywóz mebli do PSZOK lub do magazynu.
2. Dokładny zakres usług ustalany jest indywidualnie i potwierdzany w zamówieniu lub umowie.
3. Usługobiorca zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o wszelkich utrudnieniach mogących mieć wpływ na realizację usługi (np. brak dojazdu, zakaz wjazdu, prace drogowe, godziny ciszy nocnej, ograniczenia lokalowe).
4. Wymagana jest wcześniejsza informacja o przedmiotach: nietypowych, bardzo ciężkich, ponadgabarytowych lub wymagających demontażu/niestandardowego zabezpieczenia.
5. W przypadku braku informacji o istotnych warunkach, Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi lub naliczenia dodatkowej opłaty.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu rzeczy niebezpiecznych, łatwopalnych, toksycznych, biologicznych, nielegalnych lub których transport narusza obowiązujące przepisy prawa.
7. Nie przewozimy osób ani zwierząt.

§ 3 Czas trwania

1. Usługa rozpoczyna się w ustalonym terminie i godzinie, zgodnie z potwierdzonym zleceniem.
2. Zastrzegamy możliwość wystąpienia opóźnień wynikających z czynników niezależnych (np. korek drogowy, komplikacja na poprzednim zleceniu, awaria pojazdu). W takich sytuacjach Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody pośrednie wynikające z przesunięcia czasu rozpoczęcia usługi, chyba że strony uzgodniły inaczej.
3. Czas pracy liczony jest od momentu rozpoczęcia realizacji zlecenia. Gdy zastosowanie ma stawka godzinowa, po każdej pełnej godzinie naliczana jest kolejna. W przypadku nieznacznego przekroczenia godziny możliwe jest naliczenie częściowej opłaty lub jej brak – w zależności od szczegółów danego zlecenia, indywidualnych ustaleń oraz zakresu i trudności zlecenia.

§ 4 Opłaty

1. Opłata za usługę ustalana jest indywidualnie z Usługodawcą przed rozpoczęciem realizacji usługi. Jeżeli nie ustalono inaczej, naliczana jest na podstawie stawki godzinowej i dojazdu.
2. Wysokość stawki godzinowej zależy przede wszystkim od zakresu usługi, ilości pracowników i ewentualnych utrudnień.
3. W przypadku, gdy usługa trwa dłużej niż pierwotnie szacowano, opłata za nadprogramowy czas jest naliczana na zasadach określonych w niniejszym regulaminie lub umowie.
4. Płatność następuje bezpośrednio po zakończeniu realizacji usługi, chyba że strony uzgodniły inaczej. Dopuszczalne formy płatności to: gotówka, przelew, przelew BLIK.
5. Dowód zakupu przesyłany jest w formie e-paragonu i/lub faktury zgodnie z ustaleniami stron.

§ 5 Obowiązki stron

Obowiązki Klienta/Usługobiorcy:

1. Klient zobowiązuje się do przygotowania mienia w sposób umożliwiający jego bezpieczne przetransportowanie, w szczególności poprzez pakowanie, zabezpieczanie i oznaczanie rzeczy delikatnych. W przeciwnym wypadku odpowiedzialność Usługodawcy jest ograniczona.
2. Klient zobowiązany jest do wcześniejszego pisemnego zgłoszenia rzeczy o wartości powyżej 5.000 zł (np. gotówka, dzieła sztuki, biżuteria)
3. Klient powinien zadbać o infrastrukturę na miejscu: zapewnić dostęp do miejsc załadunku i rozładunku (windy, dostęp do klatki, dostęp do mebli).

Obowiązki Usługodawcy:

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób profesjonalny, z dbałością o bezpieczeństwo przewożonych rzeczy oraz zgodnie z zasadami BHP.
2. Zabezpieczenie mienia, jeśli zostało to ustalone lub uznane za konieczne,
3. Odpowiedzialność za mienie zabezpieczone przez firmę.

§ 6 Odpowiedzialność

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za rzeczy powierzane do transportu tylko w przypadku, gdy zostały one odpowiednio zabezpieczone przez Usługodawcę lub gdy zabezpieczenie zostało uzgodnione wcześniej.
2. Klient odpowiada za odpowiednie zapakowanie rzeczy, jeżeli Wykonawca nie został zobowiązany do wykonania tego zadania.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe (np. dzieła sztuki, gotówka, biżuteria), chyba że zostało to wcześniej pisemnie uzgodnione.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na rzeczach wrażliwych, chyba że zostały one odpowiednio oznaczone.
5. Wykonawca posiada ubezpieczenie OC działalności oraz OCP z sumą gwarancyjną do 200 000 zł.

Nie ponosimy odpowiedzialności za:

- Rzeczy przekraczające dopuszczalną wagę, jeżeli nie było informacji przy zamówieniu (powyżej 50 kg – kartony/pojemniki transportowe/inne, powyżej 100 kg – meble, AGD, itp.),
- Rzeczy wartościowe niezgłoszone pisemnie przed realizacją zlecenia
- Rzeczy wymienione § 2, pkt. 4 jeżeli nie zostały zgłoszone odpowiednio wcześniej

§ 7 Reklamacje

1. Usługobiorca zobowiązany jest zgłosić szkodę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od zakończenia usługi,
2. Zgłoszenie musi zawierać dokumentację zdjęciową / filmową, która umożliwi weryfikację szkód
3. Zalecamy obecność Usługobiorcy podczas załadunku i rozładunku - wtedy zgłoszenia przyjmujemy od razu (w formie pisemnej), a dokumentacja nie będzie konieczna
4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni roboczych od daty zgłoszenia.

§ 8 Kary umowne

1. Nieobecność Usługobiorcy
W przypadku niepojawienia się Usługobiorcy w umówionym miejscu i czasie, bez wcześniejszego poinformowania osoby przyjmującej zlecenie, zastrzegamy możliwość anulowania zlecenia oraz naliczenia opłaty za dojazd zgodnie z obowiązującym cennikiem.
2. Zatajenie istotnych informacji lub wprowadzenie w błąd
Brak zgłoszenia istotnych warunków zlecenia lub podanie informacji niezgodnych ze stanem faktycznym (np. dotyczących ilości, rodzaju, stanu lub gabarytów przedmiotów, piętra, lokalizacji, ograniczeń logistycznych, obecności przedmiotów o wadze powyżej 100 kg lub nietypowych gabarytach) może skutkować:
 - odmową wykonania usługi w całości lub części,
 - koniecznością realizacji zlecenia w innym terminie,
 - naliczeniem dodatkowej opłaty,
 - podwyższeniem stawki godzinowej lub całkowitej ceny zlecenia.
3. Oczekiwanie z winy Usługobiorcy
W przypadku opóźnień wynikających z winy Usługobiorcy (np. brak dostępu do mienia, brak przygotowania), po 15 minutach postoju naliczana jest opłata za oczekiwanie, zgodnie z cennikiem.
4. Nieuzgodnione lub nieujęte rzeczy
W przypadku ujawnienia w dniu zlecenia przedmiotów niezgłoszonych wcześniej (brak w spisie lub na zdjęciach), Usługodawca zastrzega możliwość odmowy ich zabrania lub doliczenia dodatkowej opłaty zależnej od rodzaju i zakresu niezgodności.
5. Pozostałe opłaty
 - Opłata za dodatkową rolkę folii stretch – 50 zł/szt. (1,5 kg); niewykorzystany materiał pozostaje u Klienta.
 - Opłata za zabezpieczenie mebli - materiał wg cennika, czas poświęcony na zabezpieczenia w stawce godzinowej lub kwocie za usługę - jeżeli ustalono.

§ 9 Przetwarzanie danych osobowych

1. Wszelkie dane osobowe przekazane przez Usługobiorcę będą przetwarzane przez Usługodawcę wyłącznie w celu realizacji umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych. Szczegóły przetwarzania danych osobowych są opisane w polityce prywatności, dostępnej na stronie internetowej Usługodawcy.