Kraków 03.12.2025

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZU DROBNICY PALLETOWEJ I PACZKOWEJ W RAMACH SIECI PSD PRZEZ DONATI SP. Z O.O.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady świadczenia przez **DONATI Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie (dalej: „**DONATI**”) usług przewozu przesyłek drobnicowych paletowych i paczkowych, realizowanych w ramach sieci **Polski System Dystrybucji sp. z o.o.** (dalej: „**PSD**”).
2. DONATI występuje wobec swoich klientów jako organizator przewozu (spedytor) oraz/lub przewoźnik, zlecając wykonanie przewozu operatorom współpracującym w ramach sieci PSD.
3. Regulamin stosuje się do usług świadczonych na rzecz:
    1. przedsiębiorców w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego,
    2. osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej – w zakresie nieuregulowanym odmiennie przepisami o ochronie konsumentów lub postanowieniami umów indywidualnych.
4. Korzystanie z usług DONATI (w szczególności złożenie zlecenia, nadanie przesyłki, zawarcie umowy ramowej) oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a postanowieniami indywidualnej umowy zawartej z Klientem, pierwszeństwo mają postanowienia tej umowy.

§2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

1. **Klient / Zleceniodawca** – podmiot (osoba prawna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej), który zleca DONATI wykonanie usługi przewozu przesyłki lub organizację takiej usługi.
2. **Odbiorca** – podmiot wskazany przez Klienta jako adresat przesyłki.

3. **Przesyłka** – towar oddany DONATI do przewozu, zapakowany i oznakowany jako jedna jednostka przewozowa, w szczególności: paleta, podpaczka, paczka, dłużyca, podlegająca przemieszczaniu w systemie PSD.
4. **Przesyłka standardowa** – przesyłka spełniająca parametry określone w §4 ust. 1–4.
5. **Przesyłka niestandardowa** – przesyłka niespełniająca parametrów przesyłki standardowej, w szczególności ze względu na wymiary, wagę, kształt, sposób opakowania lub wymagania specjalne.
6. **Serwis krajowy** – usługa przewozu przesyłek na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. **Serwis międzynarodowy** – usługa przewozu przesyłek z/do innych państw z wykorzystaniem sieci PSD i/lub sieci współpracujących z PSD.
8. **ADR** – towary niebezpieczne w rozumieniu Umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR).
9. **Umowa przewozu** – umowa w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, której przedmiotem jest przewóz przesyłki.
10. **Umowa spedycji** – umowa w rozumieniu Kodeksu cywilnego, której przedmiotem jest organizacja przewozu przesyłki.

§3. Zawarcie umowy i zlecenie przewozu

1. Umowa o świadczenie usług przez DONATI zostaje zawarta w szczególności poprzez:
    1. przyjęcie przez DONATI jednorazowego zlecenia Klienta (pisemnie, elektronicznie, w systemie informatycznym, e-mailem) i podjęcie czynności zmierzających do jego realizacji, lub
    2. zawarcie umowy ramowej (stałej współpracy), na podstawie której Klient składa pojedyncze zlecenia przewozu.
2. Zlecenie przewozu powinno zawierać co najmniej:
    1. dane Klienta i Odbiorcy,
    2. dokładny adres miejsca nadania i miejsca doręczenia,
    3. parametry przesyłki (liczba sztuk, rodzaj opakowania, wymiary, waga),

4. informację o ewentualnych szczególnych wymaganiach (np. ADR, pobranie, dokumenty zwrotne, odprawa celna, wymagania dotyczące rozładunku).

3. DONATI odzwierciedla dane ze zlecenia w dokumentach przewozowych PSD (w szczególności krajowy list przewozowy PSD, etykiety transportowe, liniowe listy przewozowe) oraz w systemach informatycznych PSD.
4. DONATI ma prawo odmówić przyjęcia zlecenia lub realizacji usługi, jeżeli:
    1. Przesyłka nie spełnia parametrów określonych w §4,
    2. Przesyłka zawiera towary wyłączone z przewozu w systemie PSD lub zabronione przez przepisy prawa,
    3. Przesyłka jest niewłaściwie opakowana lub oznakowana (§5),
    4. wykonanie usługi byłoby sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami bezpieczeństwa.
5. Szczegółowe warunki świadczenia usług (w tym cenniki, dodatki, dopłaty za usługi specjalne) mogą być określone w odrębnych dokumentach (oferta, umowa, cennik), stanowiących integralną część stosunku prawnego między DONATI a Klientem.

§4. Parametry przesyłek

1. W sieci PSD, w ramach której realizowane są usługi DONATI, przyjmuje się następujące **standardy przesyłek paletowych**:
    1. **Paleta EURO REP** – wymiary 120 × 80 cm, wysokość z ładunkiem do 2,2 m, waga brutto do 1000 kg,
    2. **Paleta przemysłowa RKP** – wymiary 120 × 120 cm, wysokość z ładunkiem do 2,2 m, waga brutto do 1500 kg,
    3. **Paleta PPP** – wymiary 120 × 100 cm, wysokość z ładunkiem do 2,2 m, waga brutto do 1200 kg,
    4. **Paleta RPP** – wymiary 80 × 60 cm, wysokość z ładunkiem do 1,5 m, waga brutto do 500 kg.
2. **Podpaczka standardowa** spełnia łącznie następujące parametry:
    1. długość do 2,40 m,
    2. wysokość do 2,20 m,

3. **powierzchnia podstawy do 3,84 m^2**.
   Powierzchnia jednej podpaczki nie może przekraczać 3,84 m^2.

3. Ograniczenia dla jednej **Przesyłki**:
    1. maksymalna liczba miejsc paletowych (np. europalet) w jednej przesyłce: **10**,
    2. łączna waga rzeczywista przesyłki nie może przekroczyć **3500 kg**,
    3. zalecana liczba podpaczek luzem (poza przesyłkami spaletyzowanymi) – do 5 sztuk; w wyjątkowych sytuacjach maksymalnie 10 sztuk.
4. **Przesyłki dłużycowe (dłużyca)**:
    1. **dłużyca mała (DL1) – długość od 2,40 m do 4,00 m,**
    2. **dłużyca duża (DL2) – długość od 4,01 m do 6,20 m,**
    3. **maksymalna waga pojedynczej dłużycy – do 1500 kg,**
    4. **powierzchnia podstawy do 3,84 m^2**,
    5. sposób załadunku musi umożliwiać mechaniczny przeładunek (paleciak, wózek widłowy) i nie może powodować blokady pozostałych przesyłek.
5. Przesyłki niespełniające kryteriów, o których mowa powyżej (w szczególności przekraczające gabaryty lub wagę), są wyłączone z ogólnych warunków i mogą być przyjęte do przewozu wyłącznie po indywidualnym uzgodnieniu warunków i cen między Klientem a DONATI.
6. DONATI lub Partner PSD mają prawo dokonać weryfikacji wagi i wymiarów Przesyłki w trakcie procesu przewozu. W przypadku rozbieżności z danymi podanymi przez Klienta, DONATI jest uprawnione do:
    1. skorygowania parametrów rozliczeniowych,
    2. naliczenia należności zgodnie z rzeczywistymi parametrami Przesyłki oraz obowiązującym cennikiem.

§5. Przygotowanie, opakowanie i oznakowanie przesyłek

1. Klient zobowiązany jest przygotować, opakować i oznakować Przesyłkę w sposób zapewniający jej bezpieczeństwo oraz bezpieczeństwo innych przesyłek i osób uczestniczących w procesie przewozu, z uwzględnieniem:
    1. transportu samochodowego,
    2. przeładunków mechanicznych i ręcznych,

3. sortowania i magazynowania w systemie PSD.

2. Opakowanie zewnętrzne i wewnętrzne powinno być dostosowane do rodzaju, kruchości, masy i właściwości przewożonego towaru, a także do przewidywanych obciążeń występujących w transporcie i przeładunku.
3. Zabrania się w szczególności nadawania Przesyłek:
    1. łączonych jedynie taśmą (np. kilka kartonów luźno ustawionych na palecie, nieofoliowanych),
    2. składających się z kilku nieskonsolidowanych elementów, niepołączonych w jedną spójną jednostkę (np. paczki „doczepione" taśmą lub sznurkiem),
    3. w opakowaniach zużytych, z nieaktualnymi oznaczeniami lub napisami mogącymi wprowadzać w błąd,
    4. których stan opakowania nie zapewnia należytej ochrony towaru.
4. Przesyłki o masie powyżej 100 kg powinny być nadawane na paletach (preferowane z ładunkiem nie wystającym poza obrys palety).
5. Przesyłki o masie powyżej 50 kg, nadane bez możliwości mechanicznego przeładunku, mogą zostać zatrzymane w magazynie przeładunkowym systemu PSD celem ich odpowiedniego zabezpieczenia/opakowania. Koszty materiałów i robocizny ponosi Klient.
6. DONATI lub operator PSD mogą odmówić przyjęcia Przesyłki lub przyjąć ją warunkowo, jeżeli opakowanie uznają za niewystarczające. W przypadku przyjęcia warunkowego stosowna adnotacja („złe opakowanie – ryzyko nadawcy") zostaje wpisana do dokumentu przewozowego.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewłaściwego opakowania lub oznakowania Przesyłki, w szczególności za:
    1. uszkodzenie lub ubytek towaru,
    2. uszkodzenie innych przesyłek,
    3. konieczność dodatkowego zabezpieczenia przesyłki przez magazyn PSD.

§6. Odpowiedzialność za dane przesyłki

1. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność danych dotyczących Przesyłki, w szczególności:
    1. kodu pocztowego, nazwy i adresu Odbiorcy,

2. danych kontaktowych (telefon, e-mail), jeśli są wymagane,
3. parametrów logistycznych (waga, wymiary, liczba palet, liczba podpaczek),
4. informacji o usługach specjalnych (pobranie, dokumenty zwrotne, ADR, cło, wymagania co do czasu dostawy, rozładunku, temperatury itp.).

2. Skutki podania nieprawidłowych lub niepełnych danych obciążają Klienta, w tym w szczególności:
    1. opóźnienia w doręczeniu,
    2. niemożność doręczenia i zwrot Przesyłki,
    3. naliczenie dodatkowych opłat za ponowny podjazd, korekty, składowanie,
    4. ewentualne szkody wynikłe z błędnych informacji (np. niewłaściwy adres, brak informacji o ADR).

§7. Odbiory i dostawy, terminy realizacji

1. Standardowy serwis krajowy PSD przewiduje doręczenie Przesyłki w **następnym dniu roboczym** po jej podjęciu od Klienta (serwis 24h) – w strefach A, B i C, o ile nie uzgodniono inaczej.
2. Podany termin doręczenia ma charakter orientacyjny i dotyczy większości przesyłek nadawanych w głównych strefach. W przypadku lokalizacji oddalonych, warunków atmosferycznych lub innych niezależnych okoliczności termin doręczenia może ulec wydłużeniu. Usługa nie gwarantuje doręczenia w określonym terminie
3. Odbiory i dostawy realizowane są co do zasady w dni robocze, w godzinach pracy oddziałów PSD na danym obszarze (zwykle w przedziale ok. 8:00–17:00).
4. Dla wybranych rejonów (strefa D) mogą obowiązywać wydłużone terminy doręczeń (np. 48–72 h) oraz dopłaty – zgodnie z cennikiem i ofertą DONATI.
5. Zlecenia odbioru przyjęte po określonej godzinie granicznej (np. po 17:00) mogą być realizowane jak zlecenia „późne” i nie muszą być dostarczone w następnym dniu roboczym.
6. Odbiory i dostawy w tzw. oknach czasowych (wskazany przedział godzinowy) są możliwe wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu i mogą wiązać się z dodatkowymi opłatami.

7. Standardowy czas oczekiwania aut dystrybucyjnych w punktach dostaw/odbiorów towaru wynosi 30 minut oraz 90 minut w sieciach handlowych.
8. W przypadku:
    1. nieobecności Odbiorcy,
    2. odmowy przyjęcia towaru,
    3. braku możliwości dojazdu lub rozładunku z przyczyn niezależnych od DONATI,
    DONATI jest uprawnione do naliczenia dodatkowych opłat za postój, ponowną próbę doręczenia lub zwrot Przesyłki.

§8. Przesyłki ADR

1. W ramach sieci PSD dopuszczalne jest nadawanie Przesyłek zawierających towary niebezpieczne (ADR), zgodnie z odrębnymi zasadami PSD oraz przepisami ADR.
2. Klient jest zobowiązany:
    1. poinformować DONATI o zamiarze nadania Przesyłki ADR,
    2. przekazać pełne dane wymagane przepisami ADR (klasa, numer UN, grupa pakowania),
    3. przygotować i oznakować Przesyłkę zgodnie z wymaganiami ADR oraz zapewnić odpowiednią dokumentację.
3. Za przewóz Przesyłek ADR może być naliczana dopłata (np. procentowo do kosztów podstawowych) zgodnie z cennikiem DONATI i zasadami rozliczeń PSD.
4. DONATI może odmówić przyjęcia Przesyłki ADR, jeżeli:
    1. rodzaj towaru nie jest dopuszczony do przewozu w sieci PSD,
    2. opakowanie lub oznakowanie są nieprawidłowe,
    3. brak wymaganej dokumentacji lub informacji ze strony Klienta.

§9. Przesyłki celne

1. Przesyłki wymagające odprawy celnej (import lub eksport) są w systemie oznaczane jako „celne” i obsługiwane zgodnie z procedurami PSD.

2. Za obsługę Przesyłek celnych pobierana jest opłata ryczałtowa oraz – w razie konieczności – opłaty dodatkowe, w szczególności:
    1. opłata za postój pojazdu przy odprawie celnej powyżej czasu bezpłatnego 2,5h,
    2. opłaty za dodatkowe odcinki dystrybucji (np. magazyn – urząd celny – w innym mieście).
3. Klient jest zobowiązany dostarczyć pełną i prawidłową dokumentację potrzebną do odprawy celnej, a także współdziałać przy wszelkich formalnościach celnych.

§10. Przesyłki za pobraniem (COD)

1. DONATI może realizować doręczenia Przesyłek za pobraniem (płatność przy odbiorze) na podstawie uzgodnień z Klientem.
2. Co do zasady górna kwota pojedynczego pobrania wynosi 5 000,00 PLN, chyba że umowa z Klientem stanowi inaczej.
3. Za realizację usługi pobrania naliczana jest opłata zgodnie z aktualnym cennikiem usług DONATI.
4. Kwoty pobrane od Odbiorców przekazywane są Klientowi zgodnie z warunkami rozliczeń ustalonymi z Klientem (np. w umowie, ofercie, cenniku).

§11. Reklamacje

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku:
    1. utraty, ubytku lub uszkodzenia Przesyłki,
    2. opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki,
    3. nieprawidłowego naliczenia należności.
2. Reklamacje składa się do DONATI, jako podmiotu, który przyjął zlecenie przewozu.
3. Reklamacje dotyczące szkód w Przesyłkach rozpatrywane są co do zasady na podstawie:
    1. ustawy Prawo przewozowe oraz właściwych aktów wykonawczych (w szczególności rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek i trybu postępowania reklamacyjnego),

2. przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących umowy spedycji – w zakresie organizacji przewozu.

4. Zgłoszenie szkody wymaga sporządzenia odpowiedniej dokumentacji, w szczególności:
    1. protokołu szkody (w przypadku szkód jawnych – przy odbiorze, w obecności kierowcy),
    2. zgłoszenia w terminach przewidzianych przez obowiązujące przepisy,
    3. dokumentów potwierdzających wartość towaru i wysokość roszczenia (faktury, specyfikacje, zdjęcia itp.).
5. DONATI prowadzi postępowanie reklamacyjne we własnym imieniu wobec Klienta, a w relacjach wewnętrznych sieci PSD dochodzi ewentualnych roszczeń regresowych wobec Partnerów PSD zgodnie z zasadami PSD i warunkami ubezpieczenia Cargo.
6. O wynikach postępowania reklamacyjnego DONATI informuje Klienta w formie pisemnej lub elektronicznej.

§12. Odpowiedzialność

1. DONATI ponosi odpowiedzialność za wykonywanie umów przewozu zgodnie z przepisami:
    1. ustawy Prawo przewozowe – w zakresie przewozu,
    2. Kodeksu cywilnego – w zakresie umowy spedycji.
2. Wysokość ewentualnego odszkodowania ustalana jest zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz warunkami odpowiedniego ubezpieczenia, z uwzględnieniem udokumentowanej wysokości szkody.
3. DONATI nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za szkody powstałe:
    1. z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Odbiorcy (np. błędne dane, brak przygotowania do załadunku/rozładunku, odmowa przyjęcia),
    2. wskutek niewłaściwego opakowania lub oznakowania Przesyłki,
    3. z powodu działania siły wyższej lub innych okoliczności, za które DONATI, przy zachowaniu należytej staranności, nie mogło odpowiadać.

(Na Twoją prośbę sekcja odpowiedzialności jest ujęta ogólnie, bez rozbudowanych katalogów wyłączeń i limitów.)

§13. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w siedzibie DONATI oraz może być udostępniony Klientowi w formie elektronicznej (np. na stronie internetowej lub e-mailem).
2. DONATI zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiany obowiązują od dnia wskazanego w treści zmienionego Regulaminu, z zastrzeżeniem praw nabytych Klientów oraz postanowień ewentualnych umów indywidualnych.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności:
    1. ustawa Prawo przewozowe,
    2. Kodeks cywilny oraz inne właściwe przepisy.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **10.12.2025** i ma zastosowanie do zleceń przyjętych do realizacji od tego dnia.