

## **Ramowy Regulamin Usługi Transportowej Rolco sp. z o.o.**

### **„Informacje ogólne”**

Niniejszy Regulamin określa ramowe zasady usługi transportu i rozładunku dla zakupionych towarów w firmie Rolco sp. z o.o. Regulamin określa również zasady realizacji, rozliczenia a także zasady i tryb rozpatrywania reklamacji Usługi Transportowej.

Podmiotem realizującym transport jest Rolco sp. z o.o. z siedzibą w Strzembowie 55a, 09-152 Naruszewo, NIP: 526-10-09-959 lub Rolco sp. z o.o. zleca dostawę towarów przewoźnikowi zewnętrznemu.

Sprzedawca po potwierdzeniu gotowości towaru do wysyłki, kontaktuje się z Klientem, a Klient potwierdza zgodność adresu dostawy oraz podaje preferowane godziny dostawy (przedział godzin).

Klient w dniu ustalania terminu dostawy powinien poinformować Rolco sp. z o.o. o możliwych utrudnieniach związanych z dojazdem pod wskazany adres.

Klient może wybrać Usługę Transportową z wniesieniem, która będzie wyceniana indywidualnie oraz będzie zawierała ze strony Sprzedawcy możliwe dostępne terminy dostawy.

„Rozładunek towaru” to proces wyjęcia ładunku ze środka transportu po zakończeniu przewozu. Odpowiedzialność za ten proces ponosi zawsze Klient (odbiorca).

Kierowca w porozumieniu z Klientem (odbiorcą), powinien ustalić bezpieczne miejsce rozładunku.

Usługa Transportu polega na dostarczeniu towaru przed wejście do posesji wskazanego w adresie dostawy (lub w wypadku domów jednorodzinnych i domów szeregowych – do wejścia lub wjazdu na działkę, na której znajduje się budynek).

Klient (odbiorca) powinien być przygotowany do rozładunku, zapewniając odpowiednich pracowników fizycznych oraz sprzęt, np. wózek widłowy przy rozładunku ciężkich towarów. Kierowca może pomóc w rozładunku towaru, ale nie zdejmie go sam z pojazdu. Bez udziału Klienta (odbiorcy) w rozładunku, kierowca nie ma obowiązku pozostawienia towarów u Klienta przy nie spełnieniu przez Klienta (odbiorcę) obowiązku pomocy w rozładunku.

Kierowca, przed wydaniem towarów, może żądać potwierdzenia danych osoby dokonującej odbioru, w tym poprzez przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość. Klient może upoważnić inną osobę do odbioru towarów będących przedmiotem Usługi Transportowej. Kierowca wykonujący Usługę Transportową może żądać przedstawienia i przekazania kopii dokumentu upoważniającego inną osobę do odbioru towarów będących przedmiotem Usługi Transportowej i może odmówić wydania towarów osobie, która nie przedstawi takiego upoważnienia lub nie przedstawi dokumentu potwierdzającego tożsamość.

### **„Towary ze szkła”**

Towar w postaci szkła jest szczególnie traktowany przy załadunku, dostawie oraz rozładunku. Rozładunek szkła może odbyć się za pomocą wózka widłowego lub ręcznie na odpowiedzialność Klienta (odbiorcy). Jeśli rozładunek będzie ręczny, Klient (odbiorca) powinien być wyposażony w stojak lub paletę z podparciem pionowym na którą zostanie rozładowane szkło. Stojak pod szkło jest możliwy do nabycia w firmie Rolco sp. z o.o. w cenie 500 zł netto/ sztuka. Jednakże musi Sprzedawca wiedzieć o zakupie stojaka nie później jak w dniu ustalania terminu dostawy do Klienta (odbiorcy). Koszt stojaka może zostać zwrócony na podstawie faktury korekty, jeśli stojak zostanie zwrócony do siedziby firmy Rolco sp. z o.o. na koszt Klienta po uprzednim umówieniu się ze Sprzedawcą. Przy rozładunku należy stosować odpowiedni sprzęt i zachować zasady bezpieczeństwa, aby uniknąć uszkodzenia towaru.

### **„Koszt transportu”**

Podczas składania przez Klienta zamówienia, pracownik na proformie podaje kwotę transportu podlegającą akceptacji Klienta. W przypadku braku akceptacji kwoty zamówienia, zamówienie nie będzie realizowane przez Rolco sp. z o.o., a towar będzie do obioru we własnym zakresie.

Płatność za zamówienie powinna zostać dokonana przez Klienta zgodnie z ustaleniami handlowymi, informacją na proformie lub informacją pisemną w mailu.

Cena Usługi Transportowej określają warunki handlowe lub ma zastosowanie wycena indywidualna w zależności od gabarytu towaru wymiaru lub wagi paczki, oraz odległości Sprzedawcy od miejsca dostawy. Cena Usługi Wniesienia określana będzie na podstawie indywidualnej wyceny. Ceny Usługi Wniesienia mogą różnić się w zależności od gabarytu towaru, wymiaru lub wagi paczki, piętra, na które ma nastąpić wniesienie. Cena dla danej Usługi podana będzie przed złożeniem przez Klienta zamówienia.

### **„Brak odbioru zamówienia w dniu dostawy”**

W przypadku nieodebrania przez Klienta zamówienia, zamówienie wróci do Sprzedawcy. Nieodebranie zamówienia może nastąpić w przypadku nieobecności Klienta w umówionym miejscu dostawy, bezzasadnej odmowy przyjęcia dostawy lub niedokonania płatności u kierowcy (w przypadku wyboru takiej opcji przez Klienta) lub podania przez Klienta błędnych danych dostawy uniemożliwiających realizację dostawy. W przypadku nieodebrania przez Klienta zamówienia, zostanie on obciążony wszelkimi kosztami dostarczenia towaru poniesionymi przez Rolco sp. z o.o.. Rolco sp. z o.o. umożliwi w takiej sytuacji Klientowi odbiór towarów będących własnością Klienta w siedzibie firmy, po uprzednim kontakcie telefonicznym z Klientem.

### **„Pozostałe podmioty świadczące usługi transportu”**

Usługa Transportowa towarów sprzedawanych przez Rolco sp. z o.o. może być realizowana przez zewnętrzne podmioty świadczące usługi transportu będących we współpracy.

Zamówienia dostarczane są w dni robocze w przeciągu 3-ech dni roboczych od podjęcia przesyłki od Sprzedawcy. Preferowane godziny dostawy wskazane przez Klienta nie są wiążące dla Rolco sp. z o.o., przewoźnik zewnętrzny zastrzega sobie możliwość dokonania dostawy w innych godzinach niż wskazane przez Klienta. Przewoźnik zewnętrzny zastrzega, że dostępność Usługi Transportowej w określonym terminie jest zależna od ilości innych zamówień na transport towarów oraz dostępności pojazdów. W przypadku nieobecności Klienta przewoźnik dostarczy zamówienie w kolejnym dniu roboczym. Kierowca firmy zewnętrznej nie dokonuje rozładunku towarów w miejscu dostawy. Kierowca nie ma obowiązku wnoszenia towarów. Klient zobowiązany jest do zapewnienia miejsca rozładunku.

W przypadku dostaw realizowanych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Sprzedawca / Dostawca wystawia międzynarodowy list przewozowy (CMR) w 3-ech egzemplarzach. Klient potwierdza odbiór towarów w ramach wykonania Usługi Transportowej, podpisując dokumenty dostawy (potwierdzające, między innymi, dzień i godzinę dostawy).

W przypadku nieodebrania przez Klienta zamówienia, zamówienie po trzech dniach roboczych wróci do Sprzedawcy, a koszty z tym związane pokryje Klient.

### **„Anulacja zamówienia”**

Klient może anulować zamówienie przed rozpoczęciem wykonania Usługi Transportowej,

kontaktując się telefonicznie lub mailowo. Zwrot ceny za transport następuje na rachunek bankowy, z którego nastąpiła płatność lub gotówką - w zależności od sposobu, w jaki Klient dokonał płatności, z zastrzeżeniem, że za zgodą Klienta strony mogą ustalić odmienny sposób zwrotu. W przypadku obciążenia Klienta kosztami w związku z niedostarczeniem towaru z przyczyn leżących po stronie Klienta, cena zwracana Klientowi za transport zostanie pomniejszona o te koszty. Powyższe postanowienia nie ograniczają ustawowych uprawnień Konsumentów związanych z odstąpieniem od umowy.

### **„Reklamacje”**

Rolco sp. z o.o. ponosi wobec Klientów odpowiedzialność za zgodność świadczonej Usługi Transportowej z umową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Podstawa i zakres odpowiedzialności Rolco sp. z o.o. względem Klientów w razie niezgodności świadczenia z umową oraz uprawnienia przysługujące Klientom określone są w szczególności w art. 65 i n. ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2020.8 t.j. z dnia 2020.01.03 z późn. zm.). W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego wykonania Usługi Transportowej, Klient powinien niezwłocznie zgłosić stwierdzone nieprawidłowości, kierując informację do Sprzedawcy gdzie zostało dokonane zamówienie. Reklamacje należy składać na piśmie drogą pocztową lub drogą elektroniczną. W przypadku wad towarów zakupionych uprzednio w Rolco sp. z o.o. i niezwiązanych z Usługą Transportową - zastosowanie znajdują postanowienia umowy, na podstawie której Klient dokonał zakupu towarów. W reklamacji Klient powinien wskazać opis stwierdzonej nieprawidłowości, ew. zdjęcia, żądany sposób jej rozstrzygnięcia oraz dane teleadresowe Klienta (imię, nazwisko, adres, adres e-mail). Rolco sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Klienta celem uzupełniania informacji zawartych w reklamacji, jeżeli podane przez Klienta informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji będzie niemożliwe. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie powiadomiony drogą elektroniczną poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail Klienta podany w reklamacji, a w przypadku jego braku na adres pocztowy Klienta. Jeżeli Klientem jest Konsument, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, może on skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Ważne informacje w tym zakresie można uzyskać również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Postanowienia niniejszego Regulaminu nie ograniczają w żaden sposób ustawowych uprawnień Konsumentów. Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez wskazania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w dalszej części. Uprawnienie do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

### **„Dane osobowe”**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej: Administrator) jest: Rolco sp. z o.o. z siedzibą w Strzembowie 55a, 09-152 Naruszewo NIP: 567-190-75-11. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: Rolco sp. z o.o., Strzembowo 55a, 09-152 Naruszewo lub e-mail: [rodo@rolco.com.pl](mailto:rodo@rolco.com.pl).

Dane osobowe, podane przez Klienta w związku ze złożeniem zamówienia, będą przetwarzane przez Rolco sp. z o.o. w celu wykonania zawartej umowy Usługi Transportowej, (na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie). Podstawę prawną takiego przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit b) 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 (dalej jako „ogólne

rozporządzenie o ochronie danych”). Ponadto, dane będą przetwarzane przez Rolco sp. z o.o. w celu marketingu usług własnych, w oparciu o podstawę prawną określoną w art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w zakresie papierowego katalogu z produktami Administratora, dołączonego do usług transportu. Dodatkowo dane będą przetwarzane w celu ewentualnego dochodzenia lub obrony roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Podanie danych jest dobrowolne ale niezbędne dla realizacji Usługi Transportowej. Dane osobowe będą przechowywane przez Rolco sp. z o.o. przez czas trwania umowy na wykonanie Usługi Transportowej oraz po jej zakończeniu, w celu realizacji przez Rolco sp. z o.o. praw i obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności obowiązków podatkowych oraz przez okres ewentualnego przedawnienia roszczeń. Przysługuje Klientowi prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania (w przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest usprawiedliwiony interes administratora), prawo do przenoszenia danych osobowych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych. Rolco sp. z o.o. dochowuje najwyższej staranności w ochronie danych osobowych oraz prawa do prywatności. Wszystkie wykorzystywane przez Rolco sp. z o.o. środki ochrony informacji odpowiadają standardom ochrony, o których mowa w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych oraz w innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

### **„Postanowienia końcowe”**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Prawach Konsumenta.

Regulamin może podlegać okresowo zmianom. Zmieniony Regulamin będzie miał zastosowanie do zamówień złożonych od dnia wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem, że zmieniony Regulamin zostanie udostępniony w sposób umożliwiający zapoznanie się ze zmienionym Regulaminem w sposób równie przystępny, jak w przypadku aktualnego Regulaminu oraz z zastrzeżeniem, że Klient potwierdzi zapoznanie się i akceptację zmienionego Regulaminu przed złożeniem zamówienia, dla którego taki zmieniony Regulamin znajdzie zastosowanie.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 października 2025 roku.