

Warunki przewozu, dostawy i rozładunku – najważniejsze informacje

Prosimy o szczegółowe zapoznanie się z warunkami dostawy oraz rozładunku.

Zapraszamy do naszego sklepu, gdzie zakupy stają się jeszcze bardziej korzystne dzięki naszej promocyjnej ofercie – **Dostawa gratis w całej Polsce!** Jesteśmy dumni z tego, że możemy dostarczyć nasze produkty prosto pod Państwa adres, umożliwiając korzystanie z ekologicznego i efektywnego źródła energii w wyjątkowo wygodny sposób. Nasz asortyment skupia się głównie na pelletach drzewnych i brykiecie drzewnym, a my wiemy, jak ważne jest, aby te produkty trafiły do Was z łatwością i bez dodatkowych kosztów w ramach gratisowej darmowej dostawy.

W celu zapewnienia wygodnej i sprawnie zrealizowanej dostawy, współpracujemy z firmą kurierską, która posiada auta wyposażone w windy oraz wózki paletowe. Dzięki temu możemy zagwarantować bezpieczny transport naszych produktów prosto pod Wasz dom. Oferujemy także opcję płatności „**za pobraniem – gotówką u kuriera**” za dodatkową niewielką opłatą, co sprawia, że proces zakupowy staje się jeszcze bardziej bezpieczny, dostępny i komfortowy. Jeśli chcą Państwo zapłacić kartą lub innym sposobem płatności, sugerujemy płatność przelewem tradycyjnym lub przelewami Online. W przelewach Online oferujemy płatności internetowe kartami, google pay, blikiem itp.

Warunki przewozu i rozładunku – najważniejsze informacje

Dostawy pelletu i brykietu drzewnego realizowane są za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A., przy użyciu pojazdów typu solo, wyposażonych w windę rozładunkową oraz ręczny bądź elektryczny wózek paletowy. **Aby zapewnić sprawną i bezpieczną dostawę, uprzejmie prosimy o zapoznanie się z poniższymi warunkami technicznymi i organizacyjnymi.**

Dojazd do miejsca dostawy

Dostarczenie towaru wymaga zapewnienia odpowiednich warunków dojazdu. Klient jest zobowiązany upewnić się, że:

1. **Droga dojazdowa:** Jest wystarczająco szeroka (najlepsza szerokość jezdni to taka, gdzie miną się dwa pojazdy), a zakręty umożliwiają manewry dużego pojazdu.
2. **Znaki drogowe:** Na trasie nie występują ograniczenia tonażowe (chyba że są uzupełnione tabliczką „Dojazd do posesji dozwolony”). Kurier nie wyrazi zgody na przejechanie nawet na ten kawałek, ponieważ nie może łamać przepisów i Prawa o Ruchu Drogowym.
3. **Przeszkody napowietrzne:** Przejazd nie jest utrudniony przez wystające gałęzie drzew, daszki, przewody, słupy lub inne obiekty infrastruktury czy instalacje napowietrzne. Samochody są duże więc proszę upewnić się czy na ostatniej prostej do Państwa posesji nie wystają żadne elementy wyżej wymienione.
4. **Stan drogi:** Droga jest odpowiednio utwardzona i utrzymana – nie podmokła, odśnieżona ani oblodzona. Kurier może odmówić dojazdu do posesji klienta, jeśli nawierzchnia nie będzie pozwalała na bezpieczny wyładunek. Kurier może wtedy po konsultacji z oddziałem zaproponować dostawę w dniu późniejszym. (Do ustalenia między klientem a oddziałem).
5. **Roboty drogowe – prace:** Prosimy upewnić się, czy na drodze dojazdowej nie występują prace konserwacyjno-naprawcze nawierzchni lub jakieś inne prace, które mogą uniemożliwić dojazd do klienta lub mogą utrudnić rozładunek kierowcy.

6. **Pojazdy i inne obiekty:** Jeśli jakiś pojazd bądź inny obiekt jak np. bigbag, kontener będzie stał na drodze i uniemożliwi przejazd kurierowi, narażając go na zarysowanie lub uszkodzenie pojazdu lub obiektu, kurier może odmówić dojazdu do miejsca docelowego i zaproponować rozładunek w innym miejscu z powodu braku możliwości dojazdu. Prosimy o tym pamiętać.

W przypadku wąskich lub krętych dróg, ograniczonych przez rowy, ogrodzenia czy inne przeszkody, kierowca może odmówić wjazdu na taką drogę. Podobna sytuacja dotyczy bram wjazdowych o ograniczonej szerokości. Kierowca wówczas ustawia się równolegle do bramy. Jeśli są to tereny działkowe to kurier również nie ma obowiązku wjeżdżać na tego typu tereny więc przyjmuje się adres do bramy ogródków działkowych – chyba, że kurier wyrazi pełną zgodę na wjazd.

Auto oraz wjazd na teren posesji

Kierowca realizujący dostawę nie ma obowiązku wjazdu na teren prywatnej posesji. Kierowca tylko i wyłącznie realizuje dostawę – nie układa towaru, nie wnosi ani nie przenosi. Jest tylko odpowiedzialny za rozładunek palety z samochodu w miejscu docelowym tj. adres dostawy przy którym zlokalizowana jest nieruchomość klienta.

Decyzje wynikają przede wszystkim z konieczności zapewnienia bezpieczeństwa oraz z regulaminu Poczty Polskiej. Pojazdy dostawcze to auta ciężarowe, solówki o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) sięgającej nawet 26 ton. Nie ma możliwości zmiany pojazdu na mniejsze. **W wyjątkowych okolicznościach** po wcześniejszym kontakcie telefonicznym/mailowym z nami i uzgodnieniu razem z logistyką Poczty Polskiej, przewoźnik może wysłać indywidualne zapytanie czy dany oddział posiada mniejsze auto wyładowcze z windą, lecz nie każdy oddział dysponuje takim samochodem. Wynajem mniejszego samochodu przez inny oddział to koszt wg. wyliczeń Poczty Polskiej ok. 1000zł. Prosimy wziąć to pod uwagę przed zamówieniem.

W ramach darmowej dostawy w grę wchodzi tylko auto typu „Solówka” przykład takiego auta pokazany jest na zdjęciu powyżej. Wymiar takiego auta może się różnić w zależności od oddziału. W przybliżeniu pojazdy posiadają takie wymiary:

Kontener ok. 6 – 7,2 × 2,45 m x 2,4 m lub większe.



Dlaczego kurier nie może wjechać na teren posesji?

- **Regulamin Poczty Polskiej:** Zgodnie z regulaminem Poczty Polskiej – *kierowca nie może wjeżdżać na teren posesji klienta docelowego.*
- **Nawierzchnia:** W większości przypadków prywatne drogi i podjazdy nie są dostosowane do tak dużego obciążenia, co może prowadzić do uszkodzeń nawierzchni lub zakopania się pojazdu.
- **Bezpieczeństwo:** Grunty nieutwardzone, podmokłe lub pokryte śniegiem mogą stwarzać ryzyko zakopania pojazdu lub jego osunięcia.
- **Brama wjazdowa:** Bramy wjazdowe są przystosowane do wjazdu samochodów osobowych więc istnieje ryzyko, że takie auto się nie zmieści

W takich sytuacjach kierowca może rozładować towar w najbliższym możliwym miejscu, umożliwiającym bezpieczne manewrowanie pojazdem, np. na skraju posesji, przed bramą lub w innym niedalekim punkcie przy adresie odbiorcy.

Jeśli kurier nie będzie miał możliwości wjazdu na drogę dojazdową bo np. będzie musiał jechać tyłem określoną ilość metrów – może zaproponować odbiór przesyłki przed drogą wjazdową lub odmówi doręczenia.

Jeśli występuje u Państwa wąska droga dojazdowa prosimy o niezwłoczny kontakt przed zamówieniem – wyślemy zapytanie bezpośrednio do Państwa oddziału. Jeśli oddział wyrazi zgodę na wjazd takim autem w taką uliczkę to bez problemu dojedziemy do miejsca docelowego. W innym przypadku oddział poda propozycje, jak możemy dostarczyć taką paletę. Odpowiadamy bardzo szybko więc lepiej uniknąć kłopotu a mieć zapewnioną dostawę w ryzykownym miejscu.

Specjalne przypadki – pozwolenia

Pojazdy dostarczające towar nie posiadają specjalnych zezwoleń od miasta, gmin i powiatów, które przysługują pojazdom takim jak śmieciarki, szambarki czy sprzęt budowlany na czas prac czy wywozu. W związku z tym prosimy o sprawdzenie, czy ulica, na której znajduje się Państwa posesja, nie jest objęta zakazem wjazdu dla pojazdów ciężkich lub czy nie ma ograniczenia tonażowego dla tego typu pojazdów.

Zapewnienie płynności dostawy

Aby uniknąć potencjalnych trudności oraz nieporozumień, zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu omówienia szczegółów dojazdu i rozładunku. Dzięki temu możemy zapewnić, że dostawa przebiegnie szybko, sprawnie i bezproblemowo.

Państwa satysfakcja jest dla nas priorytetem!

Dążymy do zapewnienia możliwie jak najszybszej i najdogodniejszej realizacji dostaw, przy zachowaniu najwyższych standardów obsługi. Poniżej znajdują Państwo szczegółowe informacje dotyczące zasad, czasu dostawy oraz wsparcia klienta.

Czas realizacji dostawy

Standardowy czas dostawy wynosi od 1 do 3 dni roboczych od dnia nadania przesyłki (przykład: jeśli złożą Państwo zamówienie w poniedziałek przesyłkę nadajemy w 24h czyli albo w ten sam dzień jeśli jest możliwość lub na drugi dzień rano i od chwili nadania liczymy czas na realizację od 1 do 3 dni roboczych) i dotyczy około 90–95% przesyłek. Dokładamy wszelkich starań, aby przesyłki były dostarczane w możliwie najkrótszym czasie. Szacowany czas dostawy to 1–3 dni robocze, zgodnie z informacją podawaną przez Poczta Polską. W rzadkich przypadkach, takich jak błędne przekierowanie palety do niewłaściwego oddziału lub wystąpienie nieprzewidzianych okoliczności logistycznych, termin ten może ulec wydłużeniu o kilka dni. Przesyłki zawsze można śledzić za pośrednictwem linku do śledzenia wysłanego na adres e-mail po nadaniu przez nas przesyłki. W mailu otrzymacie Państwo unikatowy link z numerem przesyłki oraz aktualnym statusem przesyłki. W wyjątkowych przypadkach termin dostawy może ulec zmianie – zarówno na krótszy (nawet do 1 dnia roboczego), jak i dłuższy. Na czas realizacji wpływają między innymi:

- warunki pogodowe,
- sytuacja drogowa (np. remonty, zmiany w organizacji ruchu),
- zwiększone obciążenie oddziałów przeładunkowych,
- błędy w danych odbiorcy (np. literówki w adresie, błędny numer telefonu lub kod pocztowy),
- inne niewymienione wyżej zdarzenia losowe

W rzadkich przypadkach przesyłki mogą zostać przetrzymane na 1–2 dni z uwagi na dużą liczbę wysyłek w logistyce danego oddziału.

Informacje o dostawie i kontakt z kurierem

W dniu doręczenia przesyłki klient powinien otrzymać wiadomość SMS z Poczty Polskiej, w której zawarte są najważniejsze informacje:

- numer kontaktowy do kuriera,
- ewentualna kwota pobrania (**dla przesyłek za pobraniem płatność tylko i tylko i wyłącznie gotówką u kuriera**).

Otrzymanie tej wiadomości pozwala na bezpośredni kontakt z kurierem w celu ustalenia dogodnego czasu odbioru przesyłki. Prosimy przygotować odpowiednią kwotę pieniędzy w gotówce dla kuriera.

Godziny doręczeń

Dostawy realizowane są w standardowych godzinach od 7:30 do 14:00. W sytuacjach wyjątkowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z kurierem, możliwa jest dostawa po godzinie 14:00. Należy jednak pamiętać, że przesyłki nie są doręczane w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy.

Dostawa na konkretny dzień i konkretną godzinę

Dostawy realizujemy za pośrednictwem Poczty Polskiej i to oni uprawnieni są do podania daty i godziny dostawy. Czas oczekiwania na przesyłkę to ok. 1-3 roboczych (szczegóły podaliśmy już wyżej w sekcji **CZAS REALIZACJI DOSTAWY**). Więc w zależności od obłożenia pracy danego oddziału czas może się różnić. Więc tym samym nie możemy zagwarantować dostawy na konkretny dzień. Ale, po wcześniejszym kontakcie, możemy umówić się w taki sposób, że nadamy przesyłkę do Państwa chwilę wcześniej [przykład: Zamawiają państwo paletę na poniedziałek w przyszłym tygodniu, to prosimy o co najmniej 3-4 dni wcześniej zadzwonić do nas to my nadamy tą paletę w miarę możliwości szybciej aby dotarła na ten konkretny dzień. Innej możliwości niestety nie mamy. Godziny dostaw są uzależnione od trasy kuriera więc kiedy tylko otrzymacie Państwo SMS-a od kuriera, że w dniu dzisiejszym będzie dostawa a w treści sms będzie numer do kuriera, prosimy od razu zadzwonić do niego i dopytać o której mniej więcej byłby z Państwa przesyłką aby mogli Państwo zorganizować sobie czas i dyspozycyjność. Przypominamy też o wcześniejszym przygotowaniu gotówki dla kuriera w przypadku przesyłek za pobraniem.

Płatność za pobraniem (gotówką u kuriera)

Od jednej palety z darmową dostawą klient ma możliwość złożenia zamówienia z opcją płatności **za pobraniem**, czyli gotówką u kuriera przy odbiorze przesyłki. **U kuriera nie można płacić kartą, ponieważ nie jest to nasza bezpośrednia flota.** Usługa pobrania (**płatność gotówką**) jest **dodatkowo płatna** i wynosi **20 zł za całe zamówienie**. Przykładowo, przy zakupie 2 palet koszt ten rozkłada się proporcjonalnie – po 10 zł na każdą paletę.

W przypadku większych zamówień, tj. **od 10 do 12 lub 24 palet**, prosimy o kontakt z naszym Biurem w celu przygotowania **indywidualnej kalkulacji kosztów oraz ustalenia ewentualnego rabatu ilościowego**, który często możemy zaoferować przy większym wolumenie.

Płatność za pobraniem powyżej 1000 euro (ok. 4500 zł)

Zgodnie z ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. 2018 poz. 723), przy płatnościach gotówkowych o wartości przekraczającej

równowartość **1000 euro (ok. 4500 zł)**, operator pocztowy (np. Poczta Polska) jest zobowiązany do **identyfikacji odbiorcy i rejestrowania jego danych osobowych**.

Oznacza to, że w przypadku zamówienia **3 lub więcej palet z płatnością gotówką za pobraniem**, którego łączna wartość przekroczy tę kwotę, kurier **może poprosić** odbiorcę o okazanie dokumentu tożsamości i spisanie danych, takich jak:

- imię i nazwisko,
- numer Pesel oraz serię i numer dokumentu tożsamości.

Zebrane dane są przetwarzane **wyłącznie przez operatora pocztowego** na podstawie przepisów prawa, w celu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Dane te **nie trafiają do firmy Paleko – nie są przez nas gromadzone, przetwarzane ani widoczne dla naszej firmy**.

[Dz.U. 2018 poz. 723 : Ustawa Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu](#)

Informacja na temat ustawy dostępna jest pod tym linkiem:

<https://www.gov.pl/web/finanse/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy-i-finansowaniu-terroryzmu>

Rachunek

Do każdej dostawy dołączany jest rachunek w postaci elektronicznego e-paragonu, który wysyłamy bezpośrednio do Państwa na adres e-mail podany w zamówieniu. Adres e-mail jest wymagany, abyśmy mogli przesłać potwierdzenie przyjęcia zamówienia, e-paragon lub fakturę, oraz podziękowania za złożenie zamówienia. W przypadku braku adresu e-mail prosimy wtedy o indywidualny kontakt ze sklepem, rachunek dołączymy bezpośrednio do palety lub wyślemy pocztą na wybrany przez klienta adres.

Więcej szczegółów można znaleźć w naszym regulaminie **§ 4 ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY** punkt 7,8,9,10,11,12,13 i 14

Odmowa przyjęcia dostawy

W momencie składania zamówienia klient akceptuje nasz Regulamin oraz powyższą politykę dostaw i rozładunku. Co się dzieje w przypadku odmowy?

Jeżeli warunki techniczne lub organizacyjne wskazane w niniejszych Warunkach dostawy nie zostaną spełnione i przewoźnik nie będzie mógł bezpiecznie zrealizować dowozu lub odmówi Pan/i odbioru towaru w miejscu, które kierowca przewoźnika zaproponuje jako alternatywne miejsce podstawienia transportu zapewniające spełnienie tych warunków, bądź jeżeli żaden z zaproponowanych przez przewoźnika terminów dostawy nie będzie Panu/i odpowiadał i z związku z tym towar do nas wróci to możemy obciążyć Pana/ią (również gdy jesteś konsumentem) bezpośrednimi kosztami zwrotu towaru tj. kosztami odesłania rzeczy, jakimi obciąży nas Poczta Polska i kosztami jej opakowania (zabezpieczenia na czas transportu) [zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta (art. 34 ust. 2)] w kwocie **299zł brutto od palety**.

Dlatego przypominamy: jeśli w miejscu dostawy występują utrudnienia takie jak:

- wąskie uliczki lub bardzo ciasne podjazdy,

- ograniczenia tonażowe (np. zakaz wjazdu dla pojazdów powyżej 7,5 tony – przypominamy auta przewoźnika mają wagę nawet od 12 do 26t dopuszczalnej masy całkowitej)
- kręte, skośne, strome lub nieutwardzone drogi,
- brak możliwości zatrzymania się w bezpiecznym miejscu w pobliżu posesji,
- nisko zawieszone gałęzie, bramy lub przewody,
- **wjazd możliwy tylko przez prywatne bramy z ograniczonym dostępem (np. ogrody działkowe ROD),**
- strefa z ograniczeniem godzin dostaw,

Prosimy o wcześniejszy kontakt z naszym biurem w celu weryfikacji możliwości dostawy. Wspólnie z przewoźnikiem ustalimy najdogodniejsze rozwiązanie.

Kurier realizujący dostawę **nie wjeżdża na teren posesji** – rozładunek odbywa się w najbliższym możliwym miejscu przy drodze publicznej, które pozwala na bezpieczne zatrzymanie pojazdu i użycie windy załadunkowej.

W szczególnych wypadkach określonych napisanych w naszym regulaminie możemy także obciążyć Cię faktycznymi kosztami dostawy, gdyż **gratisowa dostawa jest zagwarantowana jedynie w przypadku realizacji umowy sprzedaży między nami**. Pamiętaj, że gdy towar do nas wraca zawsze ponosimy stratę w postaci kosztu dostawy, która tylko dla Ciebie jest darmowa.

Jeżeli to Pan/i jednoznacznie odstąpi od umowy przysługują Panu/i uprawnienia konsumenta, to niezależnie od przyczyn odstąpienia nie poniesiesz kosztów dostawy, ale kosztami zwrotu mamy Cię prawo obciążyć w każdym przypadku.

Zachęcamy do wcześniejszego kontaktu i upewnienia się, że wszystkie warunki dostawy są spełnione, aby uniknąć dodatkowych kosztów i opóźnień.

Zwrot 30 dni

Każdy klient ma prawo do zwrotu pełnowartościowego towaru (np. pelletu lub brykietu) w terminie **do 30 dni od daty dostarczenia zamówienia**, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).

Zwrot jest możliwy wyłącznie po uprzednim **zgłoszeniu zamiaru zwrotu** — telefonicznie, mailowo lub pisemnie na adres siedziby firmy. Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko osoby dokonującej zwrotu,
- adres, nr telefonu
- powód zwrotu, krótki opis przedmiotu zwracanego
- numer konta bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot środków.

Koszt odesłania towaru ponosi kupujący. Zwracany towar jak i paleta musi być cała, nieuszkodzona dokładnie o takich samych wymiarach jak pierwotna a towar czysty, suchy, nieuszkodzony i niezmienny względem pierwotnej dostawy. Nie przyjmujemy zwrotów towarów zabrudzonych,

zawilgoconych, rozsypanych lub w jakikolwiek sposób obniżających ich wartość handlową. Towar musi być pełnowartościowy.

Klient może:

1. **Samodzielnie zorganizować zwrot** palety na własny koszt, wysyłając ją na adres dołączając do palety bądź na adres e-mailowy sklep@wolebio.pl informacje odnośnie zwrotu wraz z imieniem i nazwiskiem zwracającego, numerem zamówienia, numerem konta na adres:

Paleko

ul. Podmiejska 4
85-453 Bydgoszcz

W takim przypadku klient ponosi pełną odpowiedzialność za właściwe zabezpieczenie towaru na czas transportu.

2. Skorzystać z naszej pomocy w organizacji zwrotu – wówczas podstawimy pojazd na wskazany adres i odbierzemy towar. Aby skorzystać z tej opcji, klient zobowiązany jest **dokonać przedpłaty w wysokości 299 zł brutto za każdą paletę** na poniższy rachunek bankowy:

Numer konta do wpłaty:

13 1090 1072 0000 0001 5591 1866 (Santander Bank Polska)

Tytuł przelewu: Opłata za zwrot [numer zamówienia] [imię i nazwisko]

Po zaksięgowaniu płatności ustalamy z klientem termin odbioru palety. Towar powinien zostać odpowiednio przygotowany – w stanie nienaruszonym i zabezpieczony tak, jak przy pierwotnej dostawie (np. owinięty folią stretch). Nieprawidłowe przygotowanie może skutkować uszkodzeniem w transporcie, a tym samym odmową przyjęcia zwrotu.

W przypadku chęci zwrotu **niepełnej palety**, prosimy o wcześniejszy kontakt — rozpatrujemy takie sytuacje indywidualnie.

Po przyjęciu zwrotu i **weryfikacji stanu towaru**, jeżeli spełnia on wymagania jakościowe, dokonujemy zwrotu należności na wskazane konto w terminie do 14 dni od dnia przyjęcia zwrotu.

Wsparcie klienta

Jako firma Paleko pozostajemy do Państwa pełnej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00. W razie jakichkolwiek pytań, wątpliwości czy problemów związanych z realizacją zamówienia, zapraszamy do kontaktu telefonicznego pod numerami:

- **791-052-999**
- **791-052-000**

Nasz zespół służy pomocą na każdym etapie realizacji zamówienia – od momentu jego złożenia aż po dostawę. Staramy się w sposób transparentny opisywać wszystkie aspekty związane z realizacją przesyłki, w tym szczegóły dotyczące terminów, godzin oraz organizacji rozładunku. Jeżeli coś pozostaje niejasne lub wymaga dodatkowych wyjaśnień, prosimy o kontakt. Dołożymy wszelkich starań, aby rozwiązać wszelkie wątpliwości i zapewnić sprawną obsługę.

Warunki dostawy

Składając zamówienie, klient potwierdza, że zapoznał się z powyższymi warunkami dostawy i nie wnosi do nich żadnych zastrzeżeń.

Dziękujemy za wybór naszego sklepu i zaufanie, którym nas Państwo obdarzają!