Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o.

Paragraf 1

Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o.

Paragraf 2

Użyte w niniejszym Regulaminie zwroty mają następujące znaczenie:

Automat DHL BOX – automat paczkowy stanowiący część Sieci OOH.

Cennik – dokument, który określa wagę i gabaryty przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe usług DHL.

Charakterystyka Usług i Dopłat DHL eCommerce – dokument, który określa charakterystykę usług, w tym terminy w jakich są realizowane.

DHL – DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS nr 631916, kapitał zakładowy 44.950.000 PLN, NIP 9512417713.

Konsument – osoba fizyczna, która zawiera umowę o Usługę przewozową lub Usługę pocztową z DHL w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kurier – podwykonawca DHL przyjmujący przesyłkę od Nadawcy oraz doręczający ją bezpośrednio do Odbiorcy lub do Sieci OOH.

MójDHL – udostępniona nieodpłatnie przez DHL aplikacja, za pomocą której, po rejestracji konta, użytkownik może korzystać z usług oferowanych przez DHL.

Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę DHL w celu wykonania usługi przewozowej lub usługi pocztowej.

Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona przesyłka.

Paczka pocztowa - przesyłka rejestrowana, niebędąca przesyłką listową, o masie do 20 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie może przekroczyć 1500 mm.

POP – punkt partnerski stanowiący część Sieci OOH.

Prawo pocztowe – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

Prawo przewozowe – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

Przedsiębiorca, o którym mowa w art. 385^5 KC - osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą, o ile zawierana umowa o świadczenie usługi przewozowej lub pocztowej związana jest bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, a z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Przesyłka kurierska - przesyłka listowa będącą przesyłką rejestrowaną lub paczka pocztowa, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:

a) rejestrację dnia i godziny nadania przesyłki pocztowej,

b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do momentu doręczenia,

c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,

d) doręczenie przesyłki pocztowej Odbiorcy w miejscu określonym przez nadawcę lub uzgodnionym z Odbiorcą, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej;

Przesyłka rejestrowana – przesyłka rejestrowana w rozumieniu Prawa pocztowego o wadze powyżej 20 kg, lecz nieprzekraczającej 31,5 kg.

Sieć OOH – POPy oraz Automaty DHL BOX umożliwiające nadanie lub odbiór przesyłki.

Towary Kontrolowane - towary objęte zakazem lub wymagające licencji, upoważnienia lub zezwolenia (takie jak towary podwójnego zastosowania czy broń) do celów przywozu, wywozu, tranzytu lub transferu zgodnie z przepisami dotyczącymi kontroli wywozu i sankcji lub innymi ograniczeniami regulacyjnymi.

Usługa – Usługa przewozowa lub Usługa pocztowa.

Usługa dodatkowa – usługa dodatkowa określona w Cenniku**.**

Usługa pocztowa – usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek kurierskich, jak również Przesyłek rejestrowanych, podlegająca przepisom Prawa pocztowego.

Usługa przewozowa – usługa wykonywana przez DHL polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek, z wyłączeniem Przesyłek kurierskich oraz Przesyłek rejestrowanych, podlegająca przepisom Prawa przewozowego.

Zleceniodawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca DHL wykonanie Usługi przewozowej lub Usługi pocztowej. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

Paragraf 3

1. Usługi DHL obejmują odbiór, przewóz i doręczanie przesyłek o wartości do 100.000 złotych na terenie kraju.
2. Katalog świadczonych Usług pocztowych obejmuje przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek kurierskich oraz Przesyłek rejestrowanych, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowana wartością w rozumieniu Prawa pocztowego.

Paragraf 4

1. Ceny za Usługi i Usługi dodatkowe określa Cennik aktualny na dzień nadania przesyłki.
2. Aktualny Cennik jest dostępny na stronie internetowej DHL pod adresem http://www.dhlecommerce.pl.
3. Szczegółowy opis Usług zawiera Charakterystyka Usług i Dopłat DHL eCommerce, dostępna na stronie internetowej DHL pod adresem http://www.dhlecommerce.pl.

Paragraf 5

1. Przesyłka może być nadana w następujący sposób:
   1.1. przez Sieć OOH;
   1.2. pod adresem Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie zlecenia.
2. W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.
3. DHL świadczy Usługi w oparciu o umowę przewozu lub o umowę o świadczenie usług pocztowych...
4. Zasady świadczenia usługi zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD) określa Regulamin świadczenia usług ROD, stanowiący integralną cześć niniejszego Regulaminu, dostępny http://www.dhlecommerce.pl.
5. DHL może przekazywać potwierdzenia nadania w formie elektronicznej na adres e-mail Nadawcy. Poprzez zawarcie umowy Zleceniodawca oraz działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) akceptują przekazywanie potwierdzenia nadania w formie elektronicznej na adres e-mail Nadawcy. Zleceniodawca oraz Nadawca niebędący Zleceniodawcą będzie akceptował taką wiadomość e-mail jako dowód nadania przesyłki i nie będzie zgłaszał zarzutów do takiej postaci dowodu.

Paragraf 6

1. Za opakowanie przesyłki odpowiednio dla jej zawartości odpowiada Zleceniodawca.
2. Nadawca jest obowiązany oddać przesyłkę Kurierowi lub przekazać do Sieci OOH w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także pozwalający na wydanie przesyłki bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno: być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym; być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki; posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki; nie posiadać oznaczeń uniemożliwiających procesowanie przesyłki, posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki takie jak: „UWAGA! NST" i „GÓRA" (oznakowanie może być dokonane również przez Kuriera).
3. DHL może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan lub opakowanie jest wadliwe lub niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania lub gdy na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo, a także w innych przypadkach określonych przez przepisy obowiązującego prawa.
4. DHL może odmówić przyjęcia do przewozu przesyłki w POP ze względu na brak miejsca umożliwiającego jej prawidłowe przechowanie lub gdy wymiary przesyłki uniemożliwiają jej przyjęcie w POP.
5. W przypadku wykorzystania przez Nadawcę do przewozu przesyłek drobnicowych palet stanowiących własność DHL, a których zwrotu odmówił Odbiorca, koszty z tym związane obciążają Nadawcę przesyłki.
6. DHL może odmówić zawarcia lub odstąpić od umowy o świadczenie Usługi pocztowej w szczególności wówczas, gdy:
   6.1. nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w przepisach obowiązującego prawa lub w niniejszym Regulaminie;
   6.2. zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub DHL na szkodę;
   6.3. na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
   6.4. przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest prawnie zabronione.
7. DHL może ponadto:
   7.1. odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez DHL warunków wymaganych do zawarcia umowy;
   7.2. odstąpić od umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.
8. Poza pozostałymi wymogami określonymi niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa Zleceniodawca zobowiązany jest do:

8.1. przestrzegania obowiązujących przepisów krajowych i międzynarodowych (w tym organizacji międzynarodowych) w zakresie przywozu, tranzytu, wywozu, cła, kontroli wywozu i sankcji („**Przepisy dotyczące Kontroli Eksportu**") oraz niezlecania DHL Usług i Usług dodatkowych, które bezpośrednio lub pośrednio mogłyby spowodować naruszenie obowiązujących Przepisów dotyczących Kontroli Eksportu,

8.2. sklasyfikowania towarów do celów wywozu, nieprzekazywanie DHL żadnych Towarów Kontrolowanych i bezzwłocznego powiadamiania DHL na piśmie o powzięciu wiedzy lub powodach, by uważać, że Przesyłka zawiera Towary Kontrolowane;

8.3. zapewnienia, by dostarczenie do miejsca przeznaczenia oraz żaden znany użytkownik końcowy i przypadek użycia końcowego nie naruszały obowiązujących Przepisów dotyczących Kontroli Eksportu, a także by ani Nadawca czy spółka powiązana, ani Odbiorca czy dowolna osoba trzecia bezpośrednio lub pośrednio zaangażowana umownie przez Nadawcę nie byli Podmiotami Wykluczonymi w rozumieniu par. 8 ust. 1 poniżej.

Paragraf 7

1. Zleceniodawca ma obowiązek umieścić na opakowaniu przesyłki wygenerowaną z systemu DHL etykietę, zawierającą adres Nadawcy oraz adres Odbiorcy, które muszą być zgodne z danymi zamieszczonymi w zleceniu przewozu. W przypadku braku wygenerowanej z systemu DHL etykiety, przesyłka powinna posiadać inne oznaczenia pozwalające na jej identyfikację, w szczególności numer zlecenia przewozu, skróconą etykietę.
2. Dane Odbiorcy/Nadawcy powinny zawierać imię nazwisko/nazwę własną, adres odbioru i doręczenia przesyłki; dodatkowo zalecane jest wskazanie numeru telefonu, aby umożliwić DHL kontakt w celu należytego wykonania usługi. W przypadku wyboru opcji doręczenia przesyłki bezpośrednio do Sieci OOH Nadawca zobowiązany jest do wskazania POP lub Automatu DHL BOX oraz podania numeru telefonu lub adresu email Odbiorcy.
3. W razie podania DHL przez Zleceniodawcę lub Nadawcę numeru telefonu i/lub adresu email do Odbiorcy, Odbiorca będzie upoważniony do składania, za pośrednictwem serwisu „*Przekieruj Paczkę*", dostępnego pod adresem www.przekieruj.dhlecommerce.pl na warunkach „*Regulaminu korzystania z serwisu Przekieruj Paczkę*", oświadczeń dotyczących zmiany warunków umowy poprzez: ustalenie innego adresu doręczenia lub innej daty doręczenia lub w aplikacji Mój DHL, oświadczenia dotyczącego zmiany warunków umowy poprzez żądanie wydania przesyłki w Sieci OOH. Odbiorca może również złożyć w tym trybie oświadczenie o odmowie przyjęcia przesyłki. Zmiana umowy w podany wyżej sposób nie będzie wymagać okazania przez Odbiorcę egzemplarza listu przewozowego. Wszelkie czynności dokonane za pośrednictwem serwisu „*Przekieruj Paczkę*" z wykorzystaniem kodu PIN przesłanego przez DHL na podany numer telefonu i/lub adres email lub w aplikacji Mój DHL uważa się za dokonane przez Odbiorcę. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą przesyłek o wadze większej niż 31,5 kg.

Paragraf 8

1. DHL nie przyjmuje przesyłek zawierających: gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (tj. wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); broń i amunicję; wyroby pirotechniczne; artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; towary, które podlegają ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi; wyroby tytoniowe podlegające ustawie z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych; inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa. DHL nie przyjmuje do przewozu przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy prawa, a w szczególności Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego. DHL nie przyjmuje także przesyłek zawierających Towary Kontrolowane oraz przesyłek, w odniesieniu do których Zleceniodawca, Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia posiadająca interes w danej przesyłce, bezpośrednio lub pośrednio zaangażowana w przesyłkę lub transakcję, jest osobą fizyczną lub prawną bądź podmiotem podlegającym sankcjom ONZ, UE, USA lub, w stosownych przypadkach, innych rządów i instytucji międzynarodowych („**Podmiot Wykluczony**");
2. W przypadku nadania przesyłki, której DHL nie przyjmuje do przewozu zgodnie z ust. 1, Zleceniodawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody (w szczególności związanej ze skażeniem środowiska) na zasadach ogólnych.

Paragraf 9

Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie DHL powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki). Jeżeli nie zadeklarowano wartości przesyłki, przyjmuje się, że zadeklarowana wartość wynosi 500 złotych. W przypadku Usługi pocztowej deklaracja wartości przesyłki dokonywana jest wyłącznie na potrzeby ubezpieczenia przesyłki, nie skutkuje uznaniem jej za przesyłkę z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego i nie wpływa na zakres odpowiedzialności DHL, która jest zgodna z postanowieniami Paragrafu 17.

Powyższe ograniczenia nie uchybiają zakresowi odpowiedzialność DHL wobec Konsumentów i Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385^5 KC z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej albo Usługi przewozowej, którą to regulują odpowiednie przepisy Prawa pocztowego albo Prawa przewozowego.

Paragraf 10

1. Według dyspozycji Zleceniodawcy, za Usługi i Usługi dodatkowe płaci Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca, nie będący ani Odbiorcą ani Nadawcą. Niniejsze postanowienie nie zwalnia Nadawcy ani Odbiorcy z odpowiedzialności określonej przez przepisy obowiązującego prawa.
2. Zleceniodawca, nie będący Nadawcą ani Odbiorcą, może być płatnikiem za usługę tylko wtedy, gdy ma podpisaną z DHL umowę o świadczenie usług uprawniającą do dokonywania płatności przelewem.
3. W sytuacjach, o których mowa w ust. 2 powyżej, jeżeli dodatkowo zlecono usługę pobrania za doręczoną przesyłkę, kwota pobrania przekazywana jest na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w umowie. Powyższe nie może być zmienione dyspozycją zlecenia przewozu.
4. W przypadku, gdy DHL przyjął do przemieszczenia przesyłkę (w tym również Przesyłkę kurierską albo Przesyłkę rejestrowaną) nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, wówczas może żądać od Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy opłaty albo dopłaty za usługę, w wysokości zgodniej z postanowieniami obowiązującego Cennika lub umowy.
5. Jeżeli Odbiorca zapłaci kwotę pobrania przy użyciu karty płatniczej, a następnie zgłosi reklamację na zasadach tzw. usługi *chargeback*, oferowanej przez instytucję płatniczą lub organizację kartową i pozwalającej na uzyskanie przez płatnika zwrotu pieniędzy w szczególności przy zamówieniach niezrealizowanych lub zrealizowanych nienależycie, DHL może powstrzymać się z przekazaniem kwoty pobrania zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy do czasu zakończenia postępowania chargebackowego. W przypadku uwzględnienia takiej reklamacji, DHL ma prawo zwrócić Odbiorcy pobraną od niego kwotę pieniężną, a jeśli kwota ta została przekazana zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy, DHL może domagać się jej zwrotu w pełnej wysokości.

Paragraf 11

1. Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w zleceniu przewozu, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. DHL nie ma obowiązku sprawdzania zawartości przesyłki. Niniejsze postanowienie nie uchybia przepisom prawa przewidującym możliwość otwarcia przesyłki w celach innych niż określony w zdaniu pierwszym.
2. Niezgodności, o których mowa w ust. 1 stanowią podstawę do odmowy przyjęcia przesyłki przez DHL, a także do zmiany warunków umowy na odpowiadające stanowi faktycznemu.
3. DHL przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. W szczególności DHL ma prawo do weryfikacji wagi i rozmiarów przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi.
4. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa (w szczególności Prawa pocztowego) nie stanowią inaczej oraz z zastrzeżeniem ust. 5, sprawdzanie przesyłek pod kątem zgodności z oświadczeniami zawartymi w zleceniu przewozu oraz weryfikacji, czy zawartością przesyłki nie jest element niestandardowy (tj. w szczególności przedmiot wyłączony z przewozu z mocy przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu, a także przedmiot niezgodny z informacjami podanymi przez Nadawcę lub Zleceniodawcę) może być dokonywane przez pracowników DHL w lokalizacjach DHL, bez udziału Zleceniodawcy. Wynik sprawdzenia wprowadza się do systemu informatycznego DHL i stanowi on podstawę do ustalenia właściwej stawki opłaty, a także do żądania zapłaty opłaty za element niestandardowy w razie stwierdzenia występowania takiego elementu.
5. Zasady otwarcia i sprawdzenia przesyłek nadanych przez Konsumentów lub Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385^5 KC oraz utrwalania ich wyników określają przepisy Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego.

Paragraf 12

1. Przesyłka kurierska jest doręczana w gwarantowanym terminie określonym w umowie lub Cenniku lub Charakterystyce Usług i Dopłat DHL eCommerce.
2. Jeżeli umowa ani Cennik ani Charakterystyka Usług i Dopłat DHL eCommerce nie określają gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej, przyjmuje się, że wynosi on 3 (trzy) dni (z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy).
3. Doręczenie przesyłki pod adres wskazany w zleceniu przewozu następuje do rąk Odbiorcy, do rąk pełnoletniego domownika lub innej osoby upoważnionej do odbioru. Jeżeli Zleceniodawca wskaże w zleceniu przewozu numer telefonu lub adres email Odbiorcy, odbiór przesyłki może nastąpić przez osobę, która przy odbiorze przesyłki poda numer PIN jaki został wysłany przez DHL na ten numer telefonu lub adres email. Przyjmuje się, że taka osoba jest upoważniona do odbioru przesyłki.
4. Odbiór przesyłki może nastąpić w terminie określonym w wiadomości wysłanej na ten numer telefonu lub adres e-mail, nie krótszym jednak niż 2 (dwa) dni (z wyłączeniem niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy).
5. DHL zapewnia rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki.

Paragraf 13

1. Doręczenie przesyłki Odbiorca lub osoba uprawniona potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem lub podając numer PIN. Odbiór w Sieci OOH może zostać również potwierdzony przez zeskanowanie kodu QR, za pomocą aplikacji, jeśli taką funkcjonalność udostępnia. W przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, doręczenie przesyłki potwierdza osoba upoważniona do odbioru.
2. Przed pokwitowaniem doręczenia przesyłki i uiszczeniem wynikających z niego opłat Odbiorca nie może dokonać otwarcia przesyłki.

Paragraf 14

1. DHL zastrzega sobie prawo do przekierowania w sposób awaryjny przesyłki do doręczenia w Sieci OOH bez wcześniejszej próby doręczenia pod adres wskazany przez Zleceniodawcę w sytuacji, gdy:
   1.1 wystąpi zdarzenie lub zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, zewnętrznym i racjonalnie niemożliwym do przewidzenia i zapobieżenia przez DHL, na którego powstanie DHL nie ma wpływu;
   1.2 ze względu na warunki pogodowe nie jest możliwe doręczenie przesyłki do rąk Odbiorcy;
   1.3 pozwala na to umowa zawarta pomiędzy Zleceniodawcą i Odbiorcą lub zaakceptowany przez Odbiorcę regulamin Zleceniodawcy;
   1.4 nastąpi przejściowe przeciążenie lub awaria infrastruktury operacyjnej lub systemowej na czas trwania tego zdarzenia;
   1.5 wystąpi czasowa niedostępność liczby/obsługi aktywnych transportów lub tras kurierskich.

   Sposób i zakres działania w sytuacjach opisanych w niniejszym ustępie, DHL ustali biorąc pod uwagę możliwość najszybszego zrealizowania doręczenia do Odbiorcy.
2. Odbiór przesyłki przekierowanej w sposób awaryjny w Sieci OOH możliwy jest na zasadach opisanych w Paragrafie 12 i 13 powyżej. Po upływie tego terminu przesyłka zostanie zabrana przez Kuriera z Sieci OOH, a następnie kolejnego dnia (z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy) podejmie on próbę doręczenia do Odbiorcy pod wskazanym adresem.
3. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki do wybranego przez Zleceniodawcę POP lub Automatu DHL BOX, DHL zastrzega sobie prawo do doręczenia przesyłki do alternatywnego POP lub Automatu DHL znajdującego się w pobliżu pierwotnie wybranego przez Zleceniodawcę POP lub Automatu DHL BOX. Odbiór przesyłki z alternatywnego POP lub Automatu DHL BOX możliwy jest zgodnie z zasadami opisanymi w Paragrafie 12 i 13 powyżej. Po upływie tego czasu przesyłka zostanie zabrana przez Kuriera z Sieci OOH i podejmie on próbę doręczenia do pierwotnie wybranego POP lub Automatu DHL BOX. Jeżeli próba ta będzie skuteczna to odbiór przesyłki możliwy będzie na zasadach opisanych w Paragrafie 12 i 13.
4. W przypadku braku punktu alternatywnego DHL ustali z Zleceniodawcą możliwą formę doręczenia.
5. W przypadku nieobecności Odbiorcy DHL doręczy przesyłkę do Sieci OOH. W tej sytuacji Odbiorca otrzyma wiadomość SMS lub e-mail zwierającą adres POP lub Automatu DHL BOX, w którym może odebrać przesyłkę wraz z numerem PIN lub powiadomienie push w aplikacji MójDHL, w której będzie mógł sprawdzić adres. Odbiór przesyłki następuje zgodnie z zasadami opisanymi w Paragrafie 12 i 13 powyżej. W przypadku, gdy przesyłka zgodnie z Cennikiem nie spełnia wymogów doręczenia do Sieci OOH lub nie podano nr telefonu lub adres e-mail Odbiorcy, DHL podejmie drugą próbę doręczania pod adres wskazany przez Zleceniodawcę. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia zgodnie z niniejszym postanowieniem z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, DHL zwróci przesyłkę do Nadawcy.
6. Przesyłka, dla której Zleceniodawca zastosował usługę odbioru za pobraniem może zostać doręczona jedynie po wcześniejszym uiszczeniu należności w kwocie wskazanej przez Zleceniodawcę.

Paragraf 15

1. Zwrot przesyłki do Nadawcy następuje w przypadku:
   1.1 upływu terminu na odbiór przesyłki z sieci OOH,
   1.2 odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę;
   1.3 błędnego adresu doręczenia,
   1.4 przesyłki, której wskazanym miejscem doręczenia jest Sieć OOH, niespełniającej wymogów umożliwiających jej obsługę w Sieci OOH,
   1.5 braku uiszczenia kwoty pobrania.
2. Za zwrot przesyłki do Nadawcy DHL pobiera opłatę określoną w Cenniku.
3. Jeśli za wykonanie usług świadczonych przez DHL zobowiązanym do zapłaty jest Odbiorca, a przesyłka została zwrócona Nadawcy, za wykonaną usługę płaci Zleceniodawca.

Paragraf 16

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej przesyłki, niezwłocznie sporządza się protokół szkodowy w formie pisemnej albo elektronicznej.
2. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdzi po przyjęciu przesyłki i nie później niż w ciągu 7 dni zgłosi DHL oraz udowodni, że szkoda powstała w czasie pomiędzy przyjęciem przesyłki przez DHL a jej doręczeniem adresatowi.

Paragraf 17

1. Odpowiedzialność DHL wobec Konsumentów i Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385^5 KC z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej regulują przepisy Prawa przewozowego.
2. Odpowiedzialność DHL wobec innych osób niż Konsumenci i Przedsiębiorcy, o których mowa w art. 385^5 KC z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej regulują przepisy Prawa przewozowego, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
   2.1 Odpowiedzialność DHL z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki ogranicza się do najniższej z poniższych kwot:
      − zadeklarowanej wartość przesyłki,
      − rzeczywistej, zwykłej wartości przesyłki,
      − kwoty 500 złotych.
   2.2 DHL odpowiada za szkodę powstałą na skutek zwłoki w doręczeniu przesyłki z gwarantowanym terminem doręczenia wynikającym z oferty zawartej w Cenniku lub Charakterystyce Usług i Dopłat DHL eCommerce. Płatnikowi za usługę przysługuje odszkodowanie w wysokości 100% opłaty podstawowej, wynikającej z Cennika aktualnego w dniu nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL.

3 Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu, jeżeli DHL świadczy Usługi pocztowe, DHL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich Usług zgodnie i w granicach określonych w Prawie pocztowym, tj.:

3.1 Za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy

3.2 Za utratę przesyłki z korespondencją – wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.

3.3 Za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa DHL, powyższych ograniczeń wysokości odszkodowania nie stosuje się; w takiej sytuacji odpowiedzialność DHL określona jest przez przepisy Kodeksu cywilnego.

4 Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki albo w przypadku ubytku lub uszkodzenia przesyłki. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w zleceniu przewozu w ciągu 30 dni od upływu terminu doręczenia. W przypadku niewykonania Usługi pocztowej niezależnie od należnego odszkodowania DHL zwraca w całości pobraną opłatę za Usługę pocztową.

5 DHL nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej, jeżeli nastąpiło ono:

5.1 wskutek siły wyższej;

5.2 z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DHL;

5.3 z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo niniejszego Regulaminu;

5.4 z powodu właściwości przesyłki.

6 Z wyjątkiem odpowiedzialności w stosunku do Konsumentów lub Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385^5 KC, odpowiedzialność DHL ograniczona jest:

6.1 z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi dodatkowej do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi,

6.2 z innych tytułów niż określone w pkt 1) i innych niż uszkodzenie, utrata lub ubytek w przesyłce albo opóźnienie w doręczeniu przesyłki - do wysokości poniesionej straty, jednak wysokość odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty podstawowej albo kwoty 500 PLN – w zależności, która z tych kwot będzie mniejsza.

7 O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, DHL nie ponosi odpowiedzialności za:

7.1 utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu z mocy ustawy lub postanowień niniejszego Regulaminu;

7.2 korzyści utracone wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub Usługi dodatkowej.

Paragraf 18

1. DHL zaleca ubezpieczenie przesyłki oraz oferuje usługę objęcia przesyłki ubezpieczeniem, której koszt ponosi osoba płacąca za usługę, według aktualnego Cennika.
2. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między DHL a Ubezpieczycielem są udostępniane na żądanie.
3. W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi pobrania (COD), Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć przesyłkę na zasadach oferowanych przez DHL. W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki DHL nie wykona usługi pobrania (COD).

Paragraf 19

1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji.
2. W zakresie reklamacji dotyczącej Usługi pocztowej zastosowanie mają w szczególności następujące postanowienia:
   1) Reklamację można wnieść w sposób przewidziany przepisami rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. Reklamację można wnieść w formie pisemnej, elektronicznej na adresy wskazane na stronie http://www.dhlecommerce.pl albo ustnej do protokołu.
   2) Uprawnionymi do wniesienia reklamacji są:
      a) Nadawca, albo
      b) Odbiorca – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.
   3) Reklamację można wnieść:
      a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją:
         − bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości - jeżeli został sporządzony protokół szkodowy przy przyjęciu przesyłki,
         − po przyjęciu przesyłki - jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół szkodowy,
         − w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
      b) z tytułu utraty przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu określonego w Paragrafie 17 ust. 4;
      c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.

   Jednakże w żadnym przypadku wniesienie reklamacji nie może nastąpić później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
   4) W przypadku odmowy uznania reklamacji, uprawniony może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
   5) DHL rozpatruje reklamację oraz odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania.

6) W przypadku uznania reklamacji, odszkodowanie wypłaca się w terminie do 14 dni na rachunek bankowy uprawnionego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – przekazem pocztowym.

3. Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują:
   1) w zakresie Usług przewozowych: rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
   2) w zakresie Usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r.

Paragraf 20

1. Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy niebędącymi Konsumentami lub Przedsiębiorcami, o których mowa w art. 385^5 KC nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL.
2. Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca nie będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 385^5 KC nie może bez pisemnej zgody DHL przenieść należnych mu wierzytelności wobec DHL na osobę trzecią.

Paragraf 21

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych zlecających wykonanie usług objętych niniejszym Regulaminem (a także wykonywanych z ich udziałem lub na ich rzecz) jest DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, 02 – 823 Warszawa (dalej: „**DHL eCommerce**"). Inspektor Ochrony Danych dostępny jest pod: dpo.parcel@dhl.com lub adresem korespondencyjnym Spółki. Dane będą przetwarzane w celu zawarcia umowy i realizacji usług. DHL eCommerce będzie również korzystał z tych danych w celu prowadzenia kontaktów w związku z wykonywaniem usług i badaniem ich jakości, reagowania na interwencje, skargi, reklamacje lub zmiany dyspozycji, w celach marketingowych polegających na przedstawianiu ofert usług DHL eCommerce i Partnerów. DHL eCommerce będzie także przetwarzał Państwa dane w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na DHL eCommerce, w tym przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jak również może wykorzystać informacje przekazywane przez Nadawcę do wypełnienia swoich obowiązków prawnych w tym do przeprowadzenia kontroli podmiotu wykluczonego. Mają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania z przyczyn związanych ze swoją szczególna sytuacją. Żeby dowiedzieć się więcej o tym jak korzystamy z Państwa danych należy wejść na stronę https://www.dhlecommerce.pl/pdo (zakładka: „Nadawca i odbiorca przesyłki").
2. DHL eCommerce będzie gromadzić, przechowywać i przetwarzać dane osobowe dostarczone przez Nadawcę lub Odbiorcę w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług, zgodnie z obowiązującym prawem.

Paragraf 22

1. W sprawach nieuregulowanych powyższym Regulaminem stosuje się przepisy Prawa pocztowe albo Prawa przewozowego (w zależności od rodzaju usługi), oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 17 marca 2026 r.

DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o.